



# ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

16 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 770

## ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1183/19

**Λήψη απόφασης επί της ακρόασης εταιρειών για τη διερεύνηση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 326/15-05-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ και καταγγελιών.**

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α. Τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (Α' 82),

β. τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (Α' 184),

γ. τον ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού», (Α' 93), ως ισχύει τροποποιηθείς από τον ν. 4886/2022 "Εκσυγχρονισμός του δικαίου ανταγωνισμού για την ψηφιακή εποχή - Τροποποίηση του ν. 3959/2011 και ενσωμάτωση της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 11ης Δεκεμβρίου 2018 για την παροχή αρμοδιοτήτων στις αρχές ανταγωνισμού των κρατών μελών, ώστε να επιβάλλουν αποτελεσματικότερα τους κανόνες και για τη διασφάλιση της εύρυθμης λειτουργίας της εσωτερικής αγοράς και άλλες διατάξεις" (Α' 12), ιδίως δε το άρθρο 2 αυτού, και το αντίστοιχο άρθρο 102 ΣΛΕΕ,

δ. την ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής με τίτλο "Guidance on the Commission's enforcement priorities in applying Article 82 of the EC Treaty to abusive exclusionary conduct by dominant undertakings" (COM 2009, Brussels, 9 February 2009),

ε. τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής σχετικά με την έννοια του επηρεασμού του εμπορίου των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης [ΕΕ της 27.4.2004 αριθ. C101/81],

στ. τον Κανονισμό (ΕΚ) αριθ. 1/2003 του Συμβουλίου, της 16ης Δεκεμβρίου 2002, για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού που προβλέπονται στα άρθρα 81 και 82 [ΕΕ της 4.1.2003 αριθ. L 1/1],

ζ. την υπ' αρ. 709/79/06.03.2014 απόφαση της ΕΕΤΤ «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων της Ολομέλειας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) στον Πρόεδρο, τους Αντιπροέδρους και Προϊσταμένους οργανικών μονάδων της ΕΕΤΤ» (Β' 797) και ιδίως το άρθρο 1 παρ. 1 εδ. α', ε' και στ' και παρ. 5 και το άρθρο 2 παρ. 1 εδ. ιβ' αυτής,

η. την υπ' αρ. 614/013/28.07.2011 απόφαση της ΕΕΤΤ «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» (Β' 1908), ιδίως το άρθρο ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, περίπτωση 3. Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, παρ. 3.1.1, 3.1.8, 3.1.9, καθώς και περίπτωση 4. Υποχρέωση Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης), ιδίως οι παρ. 4.1, 4.1.1 και 4.1.4 αυτής,

θ. την υπ' αρ. 531/065/23.07.2009 απόφαση της ΕΕΤΤ «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρους πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (2ος Γύρος Ανάλυσης)», (Β 1550), ιδίως το άρθρο ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, περ. 3. Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, παρ. 3.1.1, 3.1.7, 3.1.8, καθώς και περ. 4. Υποχρέωση Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης), ιδίως τις παρ. 4.1.1 και 4.1.3 αυτής,



ι. την υπ' αρ. 792/07/22.12.2016 απόφαση της ΕΕΤΤ «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)» (Β' 4505), (με ημερομηνία πραγματικής κυκλοφορίας 23.01.2017),

ια. την υπ' αρ. 675/09/11.12.2012 απόφαση της ΕΕΤΤ «Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 (Β' 1908)» (Β' 3402),

ιβ. την υπ' αρ. 791/04/15.12.2016 απόφαση της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση του Παραρτήματος 24 της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και Σχετικές Υπηρεσίες (ΑΠΤΒ) RUO 2012, όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα» (Β' 77/2017),

ιγ. την υπ' αρ. 806/05/06.04.2017 απόφαση της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ 675/09/11.12.2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει σήμερα, αναφορικά με την παροχή ΤοΥΒ και Συναφών Ευκολιών, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 781/03/13.10.2016»,

ιδ. την υπ' αρ. 827/04/21.09.2017 απόφαση της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ 675/09/11.12.2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει, αναφορικά με την υλοποίηση νέων συνδέσεων στο δίκτυο του ΟΤΕ και τη διαδικασία που εφαρμόζεται σε περίπτωση αδυναμίας εισόδου των τεχνικών ΟΤΕ κατά την παράδοση υπηρεσιών, σε εφαρμογή της ΑΠ 812/24/25.5.2017»,

ιε. την υπ' αρ. 835/09/16.11.2017 απόφαση της ΕΕΤΤ «Τροποποίηση της εγκριθείσας με την ΑΠ 675/09/11.12.2012 Προσφοράς Αναφοράς πλήρους και μεριζόμενης αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις σχετικές υπηρεσίες, ως ισχύει, αναφορικά με το χονδρικό προϊόν Εικονικά Μερικά Αδεσμοποίητου Βρόχου (Virtual Partially Unbundled, VPU) σε αρχιτεκτονική FTTH (VPU/FTTH)»,

ιστ. την υπ' αρ. 876/05/17.12.2018 απόφαση της ΕΕΤΤ «Προσωρινά μέτρα της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με το άρθρο 45 παρ. 6 του ν. 4070/2012, για την Έγκριση Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2018 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 (Β' 4505)» (Β' 180),

ιζ. την υπ' αρ. 801/08/02.03.2017 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Διαχείρισης Φάσματος και Έγχυσης Ισχύος στο Δίκτυο Πρόσβασης» (Β' 1015),

ιη. την υπ' αρ. 676/41/2013 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (Β' 298),

ιθ. την υπ' αρ. 249/115 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών» (Β' 642/2002), ιδίως δε το άρθρο 1 παρ. 1 και το άρθρο 2 παρ. 2 αυτής,

κ. την υπ' αρ. 326/15.05.2019 τεχνική έκθεση της ΕΕΤΤ με θέμα «Υποβολή Έκθεσης Ελέγχου εφαρμογής RUO/RBO/Κανονισμού Vectoring στο Διοικητικό Μέγαρο ΟΤΕ με βάση την Απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ 27592/Φ.610/05.04.2018»,

κα. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 26541/17.09.2018 (αρ. πρωτ. WIND CVS/737/F-01/14.09.2018) Επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε» με θέμα «Σημαντικά προβλήματα λόγω καθυστερήσεων σε χρόνους υλοποίησης αιτημάτων ANToB & επίλυσης βλαβών»,

κβ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 29562/12.10.2018 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε» με θέμα «Σημαντικές καθυστερήσεις στους χρόνους υλοποίησης αιτημάτων ANToB & επίλυσης βλαβών»,

κγ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 32402/05.11.2018 απαντητική Επιστολή της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» στις δύο ανωτέρω επιστολές της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε»,

κδ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 33083/12.11.2018 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε» με θέμα «Σημαντικά προβλήματα λόγω καθυστερήσεων σε χρόνους υλοποίησης αιτημάτων ANToB & επίλυσης βλαβών»,

κε. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 37960/19.12.2018 απαντητική επιστολή της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» στην ανωτέρω επιστολή της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε»,

κστ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 407/07.01.2019 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε» με θέμα «Σημαντικά προβλήματα λόγω καθυστερήσεων σε χρόνους υλοποίησης αιτημάτων ANToB & επίλυσης βλαβών»,

κζ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 4327/04.02.2019 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε» με θέμα «Σημαντικά προβλήματα λόγω καθυστερήσεων σε χρόνους υλοποίησης αιτημάτων ANToB & επίλυσης βλαβών»,



κη. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 9663/12.03.2019 απαντητική Επιστολή της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» στις δύο ανωτέρω επιστολές της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.»,

κθ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 24742/28.08.2018 (αρ. πρωτ. FORTHNET Π/11921/23.08.2018 Επιστολή της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» με θέμα «Προβλήματα στο χρόνο κατασκευής αιτημάτων και βλαβών στον Τοπικό Βρόχο»,

λ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 29540/11.10.2018 απαντητική Επιστολή της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» στις δύο ανωτέρω επιστολές της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.»,

λα. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 3823/31.01.2019 επιστολή της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» με θέμα «Καθυστερήσεις σε παραδόσεις γραμμών και βλαβησιμότητα στις υπηρεσίες Τοπικού Βρόχου»,

λβ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 37220/Φ.960/13.12.2018 «Καταγγελία-Αίτηση Λήψης Ασφαλιστικών Μέτρων και Έκδοσης Προσωρινής Διαταγής» της εταιρίας Vodafone,

λγ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 2550/22.01.2019 επιστολή της εταιρίας Vodafone με θέμα «Συμπληρωματικά στοιχεία στην Καταγγελία-Αίτηση Λήψης Ασφαλιστικών Μέτρων και Έκδοσης Προσωρινής Διαταγής της εταιρίας Vodafone»,

λδ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 7304/Φ.960/23.01.2019 καταγγελία της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.»,

λε. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 3579/03.05.2019 Καταγγελία της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.»,

λστ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 28648/09.09.2019 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.»,

λζ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 10469/30.03.2020 επιστολή της εταιρίας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.»,

λη. την υπό στοιχεία 27737/Φ.391/8.09.2020 πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ και όλα τα αναφερόμενα σε αυτή σχετικά και συνημμένα έγγραφα,

λθ. το υπ' αρ. 27/01.03.2021 εμπιστευτικό υπηρεσιακό σημείωμα με θέμα «Αξιολόγηση αιτήματος της Εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ για Εμπιστευτική αντιμετώπιση στοιχείων στο πλαίσιο της υπ' αρ. 326/15.05.2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ (Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης ΕΕΤΤ υπ' αρ. 27737/Φ.391/8.09.2020) και τα αναφερόμενα σε αυτό έγγραφα,

μ. την υπ' αρ. 5/16-02-2022 Πράξη Υπουργικού Συμβουλίου (ΠΥΣ) «Επιλογή και Διορισμός του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (ΥΟΔΔ 114),

μα. την υπ' αρ. 2220/11-03-2022 Απόφαση του Υπουργού Επικρατείας «Διορισμός μελών Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)» (ΥΟΔΔ 214),

μβ. την ΑΠ 353/232/17-8-2005 απόφαση της ΕΕΤΤ «Επανάληψη εκκρεμουσών διαδικασιών ακροάσεων», αναλογικώς εφαρμοζόμενη,

μγ. την υπ' αρ. 36062/29.04.2022 εισήγηση της ΕΕΤΤ,

μδ. την υπ' αρ. 1028/10/03.05.2022 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κλήση σε Ακρόαση των εταιριών «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.»

με. την υπ' αρ. 44534/23.06.2022 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ «Ορισμός μελών Επιτροπής Ακρόασης δυνάμει της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 1028/10/03.05.2022»,

μστ. την υπ' αρ. πρωτ. ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022 πράξη διεξαγωγής ακρόασης της ΕΕΤΤ και τα συνημμένα σχετικά αυτής,

μζ. την διεξαχθείσα (κατόπιν αναβολής) την 19η Σεπτεμβρίου 2022 Ακρόαση των εταιριών «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» ενώπιον της ΕΕΤΤ και τα πρακτικά αυτής (αρ. πρωτ. 21181/23.9.2022),

μη. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 20210/13.09.2022 επιστολή των εταιριών NOVA & WIND HELLAS με θέμα «Επαναπροσδιορισμός Ημερομηνίας Ακρόασης (Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης 14927/1.7.2022)» στο πλαίσιο της οποίας σημειώνεται ότι «η υπ' αρ. ΕΕΤΤ 3579/03.05.2019 Καταγγελία της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕ-



ΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» μνημονεύεται προφανώς εκ παραδρομής (στην υπ' αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ) διότι αφορά σε διαφορετική θεματική και έχει μεσολαβήσει συμβιβαστική επίλυσή της»,

μθ. το υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 8863/Φ.960/14.11.2022 υπόμνημα της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή),

μι. το υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 8865/Φ.960/14.11.2022 Υπόμνημα της εταιρίας «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή),

ν. το υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 8869/Φ.960/14.11.2022 υπόμνημα των εταιριών NOVA& WIND HELLAS (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή)

να. τα λοιπά προσκομισθέντα έγγραφα καθώς και την ενώπιον της Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ διεξαχθείσα προφορική διαδικασία,

νβ. την υπ' αρ. 38947/28-1-2026 εισήγηση της Επιτροπής Ακροάσεων της ΕΕΤΤ με το συνημμένο σε αυτή Πόρισμά της,

νγ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις της παρούσας απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη σε βάρος του κρατικού προϋπολογισμού, ούτε στον προϋπολογισμό της ΕΕΤΤ,

νδ. το γεγονός ότι οι διατάξεις της παρούσας δεν αφορούν σε διοικητική διαδικασία για την οποία υπάρχει υποχρέωση καταχώρισης στο ΕΜΔΔ -ΜΙΤΟΣ,

και ύστερα από προφορική εισήγηση του Αντιπροέδρου της ΕΕΤΤ Καθηγητή Δημήτρη Βαρουτά,

Και επειδή:

Την 19η Σεπτεμβρίου 2022 στην έδρα της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), πραγματοποιήθηκε (κατόπιν αναβολής) η ακρόαση των εταιριών «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» με αντικείμενο τη διερεύνηση βάσει της υπ' αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, και των καταγγελιών/επιστολών/διαμαρτυριών των εταιριών «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», του κατά πόσον η συμπεριφορά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», και για τη χρονική περίοδο από 1η Νοεμβρίου 2016 έως την 30η Νοεμβρίου 2018, συνιστά τυχόν παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, ιδίως δε των διατάξεων των Αποφάσεων ΕΕΤΤ: ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11.12.2012 (Β 34012), όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα, ΑΠ ΕΕΤΤ 791/04/15.12.2016 (Β 77), ΑΠ ΕΕΤΤ 806/05/06.04.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 827/04/21.09.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 835/09/16.11.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 876/05/17.12.2018 (ΦΕΚ/180/Β/31.01.2019), και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού, ιδίως δε του άρθρου 2 του ν. 3959/2011 (Α' 93) ως ισχύει, και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.



## Ι ΙΣΤΟΡΙΚΟ-ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΑ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΑ

### Ι. 1 ΙΣΤΟΡΙΚΟ

1. Στις 19 Σεπτεμβρίου 2022, η ΕΕΤΤ πραγματοποίησε (κατόπιν αναβολής) ακροαματική διαδικασία στην έδρα της, προκειμένου να εξετασθεί το θεματικό αντικείμενο της υπ'αρ.πρωτ. 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ κατά τα διαλαμβανόμενα στο αιτιολογικό αυτής, και ειδικότερα προκειμένου να διερευνηθεί επί τη βάση της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, αλλά και των καταγγελιών/διαμαρτυριών των εταιριών «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ-FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «ΝΟΒΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», κατά πόσον η συμπεριφορά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» και για τη χρονική περίοδο από 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2016 έως την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2018, συνιστά τυχόν παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, ιδίως δε των διατάξεων των Αποφάσεων ΕΕΤΤ: ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11.12.2012 (ΦΕΚ 34012/Β/20.12.2012), όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα, ΑΠ ΕΕΤΤ 791/ 04/15.12.2016 (ΦΕΚ 77/Β/20.01.2017), ΑΠ ΕΕΤΤ 806/05/06.04.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 827/04/21.09.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 835/09/16.11.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 876/05/17.12.2018 (ΦΕΚ/180/Β/31.01.2019), και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού, ιδίως δε του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011) ως ισχύει, και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.

2. Ως τοπικός βρόχος ορίζεται το φυσικό κύκλωμα στρεπτού ζεύγους μεταλλικών καλωδίων (καλούμενο επίσης «γραμμή») του σταθερού δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου που συνδέει το σημείο τερματισμού του δικτύου στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή με τον κεντρικό καταμεμητή ή με αντίστοιχη εγκατάσταση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο. Η 'αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο' και οι όροι παροχής αυτής, όσον αφορά, μεταξύ άλλων, στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα, συνιστά θεμελιώδη παράμετρο για την εδραίωση συνθηκών ανταγωνισμού στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθόσον παρέχει τη δυνατότητα στους νέους φορείς εκμεταλλεύσεως, οι οποίοι καλούνται συνήθως «εναλλακτικοί φορείς εκμεταλλεύσεως/εναλλακτικοί πάροχοι», σε αντιδιαστολή προς τους κατεστημένους (πρώην μονοπωλιακούς) φορείς εκμεταλλεύσεως των τηλεπικοινωνιακών



δικτύων να χρησιμοποιούν τις ήδη υπάρχουσες τηλεπικοινωνιακές υποδομές οι οποίες ανήκουν σε αυτούς τους κατεστημένους φορείς εκμεταλλεύσεως προκειμένου να προσφέρουν διάφορες υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες, ανταγωνιζόμενοι τους κατεστημένους φορείς εκμεταλλεύσεως. Μεταξύ των διάφορων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών που μπορούν να προσφερθούν στους τελικούς χρήστες μέσω τοπικού βρόχου περιλαμβάνεται η ευρυζωνική μετάδοση δεδομένων για σταθερή διαδικτυακή πρόσβαση και για εφαρμογές πολυμέσων με τεχνολογία ψηφιακής συνδρομητικής γραμμής (Digital Subscriber Line ή DSL).

3. Η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο οργανώθηκε σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, ήδη με τον κανονισμό (ΕΚ) 2887/2000 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΕΕ 2000, L 336, σ. 4), και με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΕΕ 2002, L 108, σ. 33). Ο κανονισμός 2887/2000, ήδη κατά τα αρχικά στάδια απελευθέρωσης της αγοράς τηλεπικοινωνιών, επέβαλε στους «διαθέτοντες σημαντική ισχύ στην αγορά» φορείς εκμεταλλεύσεως την υποχρέωση να παρέχουν πρόσβαση στους τοπικούς βρόχους στους οποίους η πρόσβαση είναι αδεσμοποίητη (unbundled local loop ή ULL) και να δημοσιεύουν προσφορά αναφοράς όσον αφορά την αδεσμοποίητη πρόσβαση.

4. Το εν λόγω ρυθμιστικό πλαίσιο υποχρέωνε άλλως, ήδη από το αρχικό στάδιο απελευθέρωσης της αγοράς τηλεπικοινωνιών καθώς και στις μεταγενέστερες αναθεωρήσεις αυτού του φορέα που κατά την εθνική ρυθμιστική αρχή έχει ορισθεί ως φορέας με 'σημαντική ισχύ στην αγορά' (εν γένει, ο κατεστημένος φορέας εκμεταλλεύσεως) να χορηγήσει στους εναλλακτικούς φορείς εκμεταλλεύσεως αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο του και στις συναφείς υπηρεσίες υπό διαφανείς, δίκαιους και ισότιμους όρους και να τηρεί επικαιροποιημένη προσφορά αναφοράς για τέτοια αδεσμοποίητη πρόσβαση προκειμένου να εδραιωθούν συνθήκες ανταγωνισμού στην τηλεπικοινωνιακή αγορά. Η εθνική ρυθμιστική αρχή, εν προκειμένω η ΕΕΤΤ, όφειλε στο πλαίσιο αυτό να μεριμνά ώστε η τιμολόγηση και οι λοιποί όροι/διαδικασίες παροχής της αδεσμοποίητης προσβάσεως στον τοπικό βρόχο, να διευκολύνουν την εγκαθίδρυση θεμιτού και βιώσιμου ανταγωνισμού. Για τον σκοπό αυτό, η ρυθμιστική αρχή, η ΕΕΤΤ, αφενός δύναται να επιβάλει τροποποιήσεις της προσφοράς αναφοράς του κατεστημένου φορέα εκμεταλλεύσεως, και αφετέρου να ελέγχει την ορθή εφαρμογή της προσφοράς αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στο πλαίσιο, άλλως τη συμμόρφωση του κατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης με τη συγκεκριμένες ρυθμιστικές του υποχρεώσεις που απορρέουν από αυτή.

5. Καταχρηστικοί όροι και προϋποθέσεις στην προσφορά αναφοράς, ή η μη συμμόρφωση ή η μη τήρηση, ή η καθυστερημένη συμμόρφωση με τους όρους αυτής συνιστούν ανασταλτικό παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς και τον βιώσιμο ανταγωνισμό στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθόσον, μεταξύ άλλων, αφαιρούν τη δυνατότητα των εναλλακτικών φορέων εκμετάλλευσης/εναλλακτικών παρόχων να αξιολογήσουν τις εμπορικές ευκαιρίες τους, να επεξεργαστούν κατάλληλα οικονομικά μοντέλα για τις μελλοντικές υπηρεσίες λιανικής που θα παρέχουν βάσει της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, να εκπονήσουν εγκαίρως τα οικονομικά μοντέλα τους και να καθορίσουν τις εμπορικές δυνατότητες της αδεσμοποίητης πρόσβασης, ενώ προφανώς η μη τήρηση των όρων/διαδικασιών/χρονοδιαγραμμάτων της αδεσμοποίητης πρόσβασης δύναται να έχει συνέπειες στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες λιανικής τους.



6. Η ΕΕΤΤ στο πλαίσιο διαδοχικών κύκλων 'ανάλυσης αγοράς' που διεξήγαγε για τους σκοπούς της 'εκ των προτέρων' (ex ante) ρύθμισης σύμφωνα με τις επιταγές του Ευρωπαϊκού νομοθετικού πλαισίου για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 531/065/23.07.2009 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρους πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (**2ος Γύρος Ανάλυσης Αγορών**)», (ΦΕΚ 1550/Β/28.07.2009), Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (**3ος Γύρος Ανάλυσης Αγορών**)», (ΦΕΚ 1908/Β/30.08.2011), Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (**4ος Κύκλος Ανάλυσης Αγορών**)», ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016, (με ημερομηνία πραγματικής κυκλοφορίας 23.01.2017), όρισε την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ ως 'Επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ' (ΣΙΑ)', μεταξύ άλλων, στην Εθνική Αγορά Χονδρικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρους πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους, επιβάλλοντας στην εταιρία ΟΤΕ ΑΕ σειρά Κανονιστικών (Ρυθμιστικών) Υποχρεώσεων ως προς τη συμπεριφορά της στην εν λόγω αγορά, μεταξύ των οποίων και η 'Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου' καθώς και η 'Υποχρέωση Αμεροληψίας' (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης). Οι εν λόγω Κανονιστικές Υποχρεώσεις εξειδικεύονταν περαιτέρω στο πλαίσιο της 'Προσφοράς Αναφοράς' της ΟΤΕ ΑΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, όπως αυτή ίσχυε, κατόπιν τροποίσεων της ΕΕΤΤ, για τα υπο εξέταση με την παρούσα διαδικασία χρονικά διαστήματα (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 791/04/15.12.2016, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 806/05/06.04.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 827/04/21.09.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16.11.2017 Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 876/05/17.12.2018).

7. Η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ένα συνολικό (σε όλη την επικράτεια) έλεγχο προκειμένου να διαπιστώσει την ορθή/ή μη εφαρμογή και τήρηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ όπως αυτές εξειδικεύονται/απορρέουν από την 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο', και ειδικότερα προκειμένου να ελέγξει την τήρηση/ή μη των υποχρεώσεων της ΟΤΕ ΑΕ, αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018. Ειδικότερα, σε συνέχεια επιστολών/διαμαρτυριών Παρόχων σχετικά με καθυστερήσεις στην κατασκευή νέων βρόχων και στη διαχείριση βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της ΟΤΕ ΑΕ, και σε συνέχεια του ελέγχου που διενεργήθηκε από την ΕΕΤΤ με την εντολή Β-1809-1 και τη σχετική έκθεση, αποφασίστηκε από την ΕΕΤΤ η διενέργεια επιτόπιου ελέγχου και η συλλογή στοιχείων από το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ σε μεγάλο βάθος χρόνου (25 μηνών), προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον τηρούνται από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», οι υποχρεώσεις που τίθενται στην Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Reference Unbundling Offer – RUO) σχετικά με την κατασκευή νέων βρόχων και τη διαχείριση βλαβών και να διαπιστωθούν οι αντίστοιχοι χρόνοι που ισχύουν για τη Λιανική της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ. Αρμόδιο κλιμάκιο της ΕΕΤΤ, επισκέφτηκε στο πλαίσιο του ως άνω ελέγχου το Διοικητικό Μέγαρο της ΟΤΕ ΑΕ προκειμένου να συλλέξει στοιχεία σχετικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών σε όλα τα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει



συνεγκατάσταση. Τα στελέχη του ΟΤΕ συνεργάστηκαν σε όλη τη διάρκεια του ελέγχου, παρέχοντας τα ζητούμενα στοιχεία, ενώ όσα στοιχεία χρειάστηκαν περισσότερη επεξεργασία παρασχέθηκαν μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

8. Τα αποτελέσματα/ευρύματα του ως άνω συνολικού ελέγχου της ΕΕΤΤ για το επίμαχο χρονικό διάστημα (από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018) απεικονίσθηκαν στην υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, η οποία κατέληγε στο συμπέρασμα ότι η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ κατά το ως άνω διάστημα δεν συμμορφωνόταν με τις ρυθμιστικές της υποχρεώσεις όπως αυτές εξειδικεύονται/απορρέουν από την Έπιπροσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, ιδίως δε τα χρονοδιαγράμματα αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει συνεγκατάσταση, καθώς και ότι προέκυπταν ενδείξεις διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ.

9. Ενόψει των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ κάλεσε σε ακρόαση τις εταιρίες «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», αυτεπαγγέλτως, επί τη βάση της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, αλλά και επί τη βάση των καταγγελιών/διαμαρτυριών των εταιριών «VODAFONE», «WIND ΕΛΛΑΣ», και «FORTHNET Α.Ε.», πλέον «NOVA», προκειμένου όπως εκθέσουν τις απόψεις τους σχετικά με τα διαλαμβανόμενα στο θεματικό αντικείμενο της υπ'αρ.πρωτ. 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ, και έχοντας λάβει εν συνόψει (η ΕΕΤΤ) υπόψη της, συνολικά για τα έτη/ χρονική περίοδο από 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2016 έως την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2018 τα ακόλουθα στοιχεία:

**[I]** Την υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ και τα συμπεράσματα του αρμοδίου Συνεργείου Ελέγχου της ΕΕΤΤ κατόπιν των αυτεπαγγέλτως διενεργηθέντων επιτοπίων ελέγχων στα επιμέρους συστήματα της εταιρείας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)»

**[II]** Τα στοιχεία που ελήφθησαν υπόψη για την σύνταξη της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, ιδίως δε τα ακόλουθα μηνύματα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας:

1. 2042/17-1-2019, 2043/17-1-2019, 2044/17-1-2019, 2045/17-1-2019 και 2046/17-1-2019: αποστολή αρχείου με τις αργίες και απεργίες στο εξεταζόμενο διάστημα καθώς και αρχείο με τις βλάβες Χονδρικής για το διάστημα Μάρτιος 2018 – Νοέμβριος 2018.

2. 2495/22-1-2019:

- a. Αποστολή πίνακα με την αντιστοίχιση της ονομασίας των ΑΚ τα οποία φαίνονται στα αρχεία με τα στοιχεία της Λιανικής και της Χονδρικής αντίστοιχα.
- b. Αρχεία .xlsx με τις προβλέψεις των παρόχων (αρχικές και αναπροσαρμοσμένες) για όλους τους παρόχους ανά ομάδα ΑΚ και ανά μήνα για το χρονικό διάστημα Νοέμβριος 2016 - Νοέμβριος 2018 (σύνολο 20 αρχεία).
- c. Αρχείο .jpg στο οποίο έχουν μαρκαριστεί οι βλάβες Λιανικής, με βάση τη θέση εντοπισμού της βλάβης, που σύμφωνα με τον ΟΤΕ πρέπει να ληφθούν υπόψη σε περίπτωση σύγκρισης ατομικών βλαβών μεταξύ Χονδρικής και Λιανικής. Οι υπόλοιπες περιπτώσεις βλαβών ζητείται να εξαιρεθούν καθώς δεν υπάρχουν αντίστοιχες βλάβες Χονδρικής.



- d. Αρχείο .xlsx στο οποίο αποτυπώνονται οι αργίες και απεργίες για τα έτη 2016 έως και 2018.
  - e. Κείμενο σχολιασμού των στοιχείων που λήφθηκαν κατά τον έλεγχο.
3. 4800/7-2-2019 και 4801/7-2-2019: αποστολή στοιχείων για τις κατασκευές Λιανικής που περιλαμβάνουν το πεδίο με τίτλο : "Κατάσταση Κατασκευής Κωδ." προκειμένου να είναι δυνατή η διάκριση των αιτημάτων που έχουν ολοκληρωθεί σε σχέση με αυτά που ακυρώθηκαν ή είναι ακόμα ανοιχτά.
  4. 7227/20-2-2019: αποστολή στοιχείων για τις κατασκευές Λιανικής που περιλαμβάνουν το πεδίο με τίτλο "Ενδειξη επιστροφής από εξωτερική φορητότητα" προκειμένου να είναι δυνατή η διάκριση μεταξύ αιτημάτων «ΑΝΤοΒ» και «ΕΝΤοΒ».
  5. 5252/8-2-2019: αποστολή στοιχείων για κατασκευές που εκκρεμούσαν.
  6. 15100/3-5-2019: αποστολή στοιχείων για τις κατασκευές Λιανικής που περιλαμβάνουν το πεδίο με τίτλο "Ενδειξη PortIn σε υπάρχον βρόχο" προκειμένου να είναι δυνατή η διάκριση μεταξύ αιτημάτων «ΑΝΤοΒ» και «ΕΝΤοΒ», καθώς το πεδίο "Ενδειξη επιστροφής από εξωτερική φορητότητα" δεν ήταν αρκετό.

Καθώς και τα στοιχεία που συλλέχθηκαν από το Πληροφοριακό Σύστημα του ΟΤΕ και από το WCRM αφορούν σε 932 Αστικά Κέντρα και περιλαμβάνουν:

Αναλυτικά στοιχεία ολοκληρωμένων αιτημάτων κατασκευής νέων βρόχων για το διάστημα 1/11/2016 έως και 30/11/2018.

Αναλυτικά στοιχεία ολοκληρωμένων αιτημάτων αναγγελίας βλάβης για το διάστημα 1/11/2016 έως και 30/11/2018.

**[III]** Καταγγελίες/διαμαρτυρίες/επιστολές των εταιριών «VODAFONE», «WIND ΕΛΛΑΣ», και «FORTHNET Α.Ε.», πλέον «NOVA» αναφορικά με τη συμπεριφορά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)»

## II ΕΙΣΑΓΩΓΗ

### II.1 Διαδικασία Ακρόασης

1. Την 19η Σεπτεμβρίου 2022 στα γραφεία της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ), Κηφισίας 60, Μαρούσι, συνήλθε Επιτροπή Ακροάσεων της ΕΕΤΤ, υπό την Προεδρεία του κ. Δ. Βαρουτά, Αντιπροέδρου για τον τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΕΕΤΤ, και μέλη αυτής την κ. Α. Σινανιώτη, Μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ, και τον κ. Α. Παναγόπουλο, Μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ, και εξέτασε τα αναφερόμενα στην Πράξη διεξαγωγής ακρόασης της ΕΕΤΤ με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022. Παρόντες επίσης ήταν ο κ. Μ. Καρατζόγλου, Διευθυντής της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, ο κ. Δ. Λιναρδάτος, Προϊστάμενος του Τμήματος Εποπτείας και Ελέγχου Τηλεπικοινωνιακού Τομέα της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, ο κ. Β. Καλούδης, Στέλεχος της Διεύθυνσης Τηλεπικοινωνιών της ΕΕΤΤ, η κ. Ειρ.Νικηφοράκη Δικηγόρος της ΕΕΤΤ εκτελούσα χρέη γραμματέως και η αναπληρώτρια αυτής κ. Ε. Κινινή Δικηγόρος της ΕΕΤΤ.



2. Η πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης επιδόθηκε νομίμως στην εταιρεία με την επωνυμία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όπως προκύπτει από την υπ'αρ. 2399 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή του Πρωτοδικείου Αθηνών, κ. Γ.Νικολάου-Χαϊρή. Αντίστοιχα, επιδόθηκε νομίμως στην εταιρεία με την επωνυμία «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ» όπως προκύπτει από την υπ'αρ. 2398 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή του Πρωτοδικείου Αθηνών, κ. Γ.Νικολάου-Χαϊρή. Στην εταιρεία με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ» όπως προκύπτει από την υπ'αρ. 2401 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή του Πρωτοδικείου Αθηνών, κ. Γ.Νικολάου-Χαϊρή. Στην εταιρεία με την επωνυμία «FORTHNET Α.Ε.» όπως προκύπτει από την υπ'αρ. 2400 Έκθεση Επίδοσης του Δικαστικού Επιμελητή του Πρωτοδικείου Αθηνών, κ. Γ.Νικολάου-Χαϊρή.

3. Κατά την ακρόαση, που διεξήχθη σύμφωνα με το άρθρο 113 (η) του Ν. 4727/2020 και την υπ'αρ. 249/115 ΑΠ ΕΕΤΤ «Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών» παρέστησαν εκ μέρους της εταιρείας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» ο κ. Γ. Σταθόπουλος, Executive Director Ρυθμιστικών Θεμάτων, η κ. Σ. Γιαννάκου Υποδιευθύντρια Ρυθμιστικών Θεμάτων Χονδρικής, η κ. Μ. Λυρώνη Προϊσταμένη του Τμήματος Βελτιστοποίησης διαδικασιών LRU, η κ. Αλεξ. Φερδερίγου Νομική Σύμβουλος, η κ. Μ. Μητσοπούλου Νομική Σύμβουλος και η κ. Ειρ. Σούλη, Νομική Σύμβουλος. Αντίστοιχα, εκ μέρους της εταιρείας «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ» η κ. Μ. Δημητρίου εκ του Τμήματος Ρυθμιστικών Θεμάτων της εταιρείας, η κ. Ε. Κίτταρη, Προϊσταμένη Νομικών Υπηρεσιών, ο κ. Μ. Χαλκιαδάκης, Δικηγόρος, και ο κ. Α. Σπυρόπουλος, εξωτερικός Νομικός Σύμβουλος, εκ μέρους της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ», και «FORTHNET Α.Ε.», πλέον «NOVA» η κ. Α. Χατζηπαυλή, Νομική Σύμβουλος επικεφαλής Ρυθμιστικών υποθέσεων, η κ. Α. Περάκη, Νομική Σύμβουλος, η κ. Αικ. Χατζηανδρέου, Δικηγόρος του τμήματος Ρυθμιστικών υποθέσεων, ο κ. Δ. Κουκοβίνος, Νομικός Σύμβουλος μέλος του τμήματος Ρυθμιστικών υποθέσεων, ο κ. Μ. Καλλέργης, Διευθυντής του τμήματος παρόχων της εταιρείας Nona, ο κ. Τ. Δριμώνης, Προϊστάμενος Τεχνικής υποστήριξης της εταιρείας Wind, η κ. Γ. Δερβέλογλου, υπεύθυνη αιτημάτων στο Τμήμα παρόχων της Nona, και ο κ. Β. Βουτυρίτσας, Προϊστάμενος της Τεχνικής Υποστήριξης της εταιρείας Nona.

4. Αντικείμενο της ακρόασης ήταν η εξέταση επί τη βάση της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, αλλά και των καταγγελιών/διαμαρτυριών των εταιριών «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», κατά πόσον η συμπεριφορά της εταιρείας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» και για τη χρονική περίοδο από 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2016 έως την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2018, συνιστά τυχόν παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, ιδίως δε των διατάξεων των Αποφάσεων ΕΕΤΤ: ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/11.12.2012 (ΦΕΚ 34012/Β/20.12.2012), όπως αυτή ισχύει τροποποιηθείσα, ΑΠ ΕΕΤΤ 791/ 04/15.12.2016 (ΦΕΚ 77/Β/20.01.2017), ΑΠ ΕΕΤΤ 806/05/06.04.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 827/04/21.09.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 835/09/16.11.2017, ΑΠ ΕΕΤΤ 876/05/17.12.2018 (ΦΕΚ/180/Β/31.01.2019), και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού, ιδίως δε του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011) ως ισχύει, και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.



5. Στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας, οι εταιρίες «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», υπέβαλαν τις αρχικές παρατηρήσεις τους επί του θεματικού αντικειμένου της ακρόασης, ενώ ζήτησαν προθεσμία για υποβολή έγγραφου υπομνήματος προκειμένου να τοποθετηθούν αναλυτικότερα επί του αντικειμένου της ανοιγείσας με την με αριθμό πρωτοκόλλου ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ διαδικασίας. Μετά το πέρας της προφορικής διαδικασίας της ακρόασης, η ΕΕΤΤ χορήγησε στα εμπλεκόμενα στην ακρόαση μέρη, προθεσμία ενός μηνός από την λήψη των απομαγνητοφωνημένων πρακτικών αυτής προκειμένου να υποβάλλουν τα έγγραφα υπομνήματά τους.

6. Η κ. Α. Χατζηπαυλή εκπρόσωπος των εταιριών NOVA& WIND HELLAS επανέλαβε κατά την έναρξη της ακροαματικής διαδικασίας, τα όσα σημειώθηκαν από πλευράς των εν θέματι εταιριών με την υπ'αρ.πρωτ.ΕΕΤΤ 20210/13.09.2022 επιστολή των εταιριών NOVA& WIND HELLAS. Στην ως άνω επιστολή με θέμα 'Επαναπροσδιορισμός Ημερομηνίας Ακρόασης (Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης 14927/1.7.2022)', σημειώνεται ότι «η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 3579/03.05.2019 Καταγγελία της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» μνημονεύεται προφανώς εκ παραδρομής (στην υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ) διότι αφορά σε διαφορετική θεματική και έχει μεσολαθήσει συμβιβαστική επίλυσή της».

7. Οι εμπλεκόμενες στην ακρόαση εταιρίες, υπέβαλαν στην ΕΕΤΤ τα εκατέρωθεν έγγραφα υπομνήματά τους (το υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8863/Φ.960/14.11.2022 Υπόμνημα της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή), το υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8865/Φ.960/14.11.2022 Υπόμνημα της εταιρίας «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή), το υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8869/Φ.960/14.11.2022 Υπόμνημα των εταιριών NOVA& WIND HELLAS (σε Εμπιστευτική και Μη-Εμπιστευτική εκδοχή))



### **III Η ΑΥΤΕΠΑΓΓΕΛΤΗ ΕΡΕΥΝΑ ΤΗΣ ΕΕΤΤ, ΟΙ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΕΣ/ΕΠΙΣΤΟΛΕΣ/ΔΙΑΜΑΡΤΥΡΙΕΣ ΤΩΝ ΕΤΑΙΡΙΩΝ «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» & ΟΙ ΣΧΥΡΙΣΜΟΙ ΤΩΝ ΕΜΠΛΕΚΟΜΕΝΩΝ ΣΤΗΝ ΑΚΡΟΑΣΗ ΜΕΡΩΝ**

#### **III.1 Η αυτεπάγγελτη έρευνα της ΕΕΤΤ: Η υπ'αρ. 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ**

1. Η υπό κρίση υπόθεση αφορά καταρχάς στην αυτεπάγγελτη έρευνα της ΕΕΤΤ σχετικά με το κατά πόσον η συμπεριφορά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» και για τη χρονική περίοδο από 1<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2016 έως την 30<sup>η</sup> Νοεμβρίου 2018, συνιστά τυχόν παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού, ιδίως δε του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011) ως ισχύει, και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.

2. Για τους σκοπούς της ως άνω αυτεπάγγελτης έρευνάς της, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε, ως προελέχθη ένα συνολικό (σε όλη την επικράτεια) έλεγχο προκειμένου να διαπιστώσει την ορθή/ή μη εφαρμογή και τήρηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ όπως αυτές εξειδικεύονται/απορρέουν από την Έπιπροσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, και ειδικότερα προκειμένου να ελέγξει την τήρηση/ή μη των υποχρεώσεων της ΟΤΕ ΑΕ, αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018.

3. Η μη -συμμόρφωση ή η μη -τήρηση, ή η καθυστερημένη συμμόρφωση με τους όρους της Έπιπροσφοράς αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο συνιστούν ανασταλτικό παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς και τον βιώσιμο ανταγωνισμό στην αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών καθόσον, μεταξύ άλλων, αφαιρούν τη δυνατότητα των εναλλακτικών φορέων εκμετάλλευσης/εναλλακτικών παρόχων να αξιολογήσουν τις εμπορικές ευκαιρίες τους, να επεξεργαστούν κατάλληλα οικονομικά μοντέλα για τις μελλοντικές υπηρεσίες λιανικής που θα παρέχουν βάσει της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, να εκπονήσουν εγκαίρως τα οικονομικά μοντέλα τους και να καθορίσουν τις εμπορικές δυνατότητες της αδεσμοποίητης πρόσβασης, ενώ προφανώς η μη τήρηση των όρων/διαδικασιών/χρονοδιαγραμμάτων της αδεσμοποίητης πρόσβασης δύναται να έχει συνέπειες στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες λιανικής τους.

4. Καθότι η ΕΕΤΤ είχε λάβει αριθμό επιστολών/διαμαρτυριών αλλά και καταγγελιών παρόχων σχετικά με καθυστερήσεις στην κατασκευή νέων βρόχων και στη διαχείριση βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της ΟΤΕ ΑΕ, αποφασίστηκε από την ΕΕΤΤ η διενέργεια επιτόπιου ελέγχου και η συλλογή στοιχείων από το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ σε μεγάλο βάθος χρόνου (25 μηνών), προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον τηρούνται από την εταιρία



«ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», οι υποχρεώσεις που τίθενται στην Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Reference Unbundling Offer – RUO) σχετικά με την κατασκευή νέων βρόχων και τη διαχείριση βλαβών και να διαπιστωθούν οι αντίστοιχοι χρόνοι που ισχύουν για τη Λιανική της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ.

5. Τα αποτελέσματα/ευρύματα του ως άνω συνολικού ελέγχου της ΕΕΤΤ για το επίμαχο χρονικό διάστημα (από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018) απεικονίσθηκαν στην υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, η οποία και κοινοποιήθηκε σε όλα τα εμπλεκόμενα στην παρούσα διαδικασία μέρη προκειμένου να τοποθετηθούν επ'αυτής σύμφωνα με τα διαλαμβανόμενα στην υπ'αρ.πρωτ. 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ.

6. Τα συγκεντρωτικά αποτελέσματα και συμπεράσματα της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τη συμπεριφορά της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ είχαν ως εξής:

«.....»

### I. Κατασκευές βρόχων

Στον Πίνακα 1 παρουσιάζονται τα στοιχεία των αιτημάτων κατασκευής που υποβλήθηκαν στο εξεταζόμενο διάστημα από τη Λιανική του ΟΤΕ και τους Παρόχους.

Πίνακας 1

ΟΤΕ		% επί του συνόλου ANTOB + ENTOB
Συνολικός αριθμός αιτημάτων κατασκευής	1214343	
Συνολικός αριθμός ολοκληρωμένων αιτημάτων κατασκευής	1085113	
Συνολικός αριθμός αιτημάτων κατασκευής ANTOB και ENTOB	566780	52,23% <sup>1</sup>
ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ	ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟ
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB	416458	73,48%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB	150322	26,52%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	388	0,07%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	27	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων που επιλύθηκαν την ίδια μέρα αλλά εισήχθησαν σε μη ΕΗ ή ΕΩ	4	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν ΣΚ	5598	0,99%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν ΣΚ	2111	0,37%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν σε επίσημη αργία	17	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν σε επίσημη αργία	15	0,00%

<sup>1</sup> Επί του συνολικού αριθμού ολοκληρωμένων αιτημάτων.



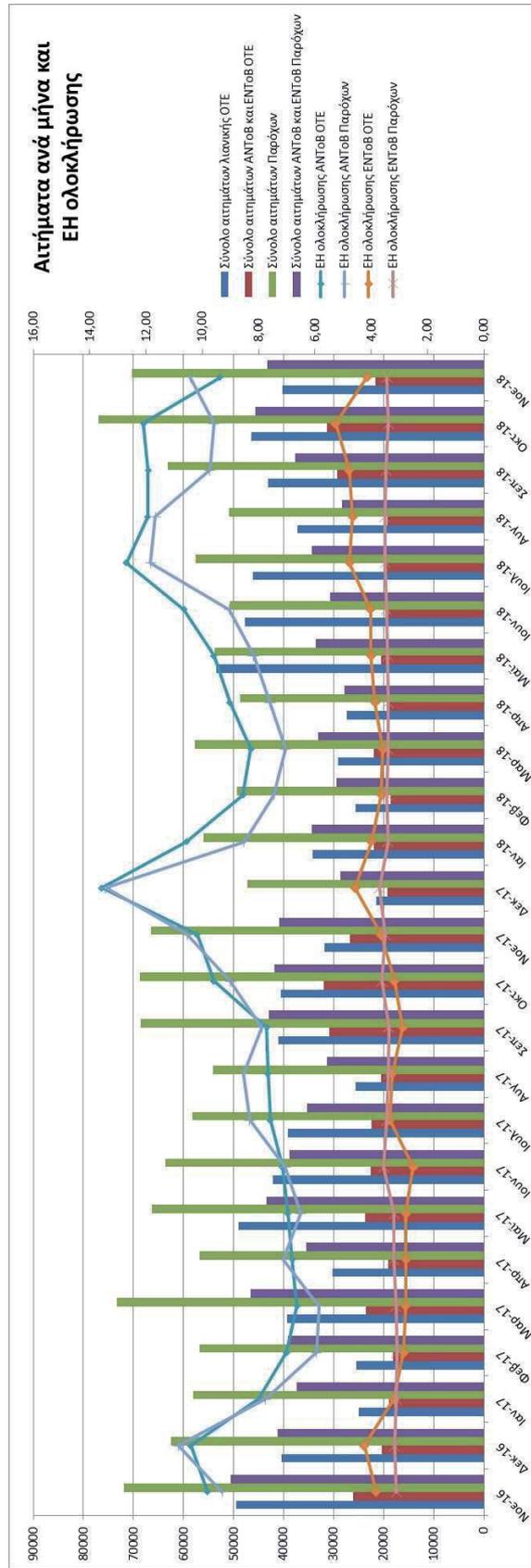
Πάροχοι		% επί του συνόλου ANTOB + ENTOB
Συνολικός αριθμός αιτημάτων κατασκευής	1507293	
Συνολικός αριθμός αιτημάτων κατασκευής ANTOB και ENTOB	931878	
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB	428056	45,93%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB	503822	54,07%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	0	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	0	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων που επιλύθηκαν την ίδια μέρα αλλά εισήχθησαν σε μη ΕΗ ή ΕΩ	0	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν ΣΚ	10779	1,16%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν ΣΚ	692	0,07%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB που ολοκληρώθηκαν σε επίσημη αργία	19	0,00%
Συνολικός αριθμός αιτημάτων ENTOB που ολοκληρώθηκαν σε επίσημη αργία	5	0,00%

Σημειώνεται ότι εξετάζονται μόνο αιτήματα ANTOB και ENTOB από το σύνολο των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί.

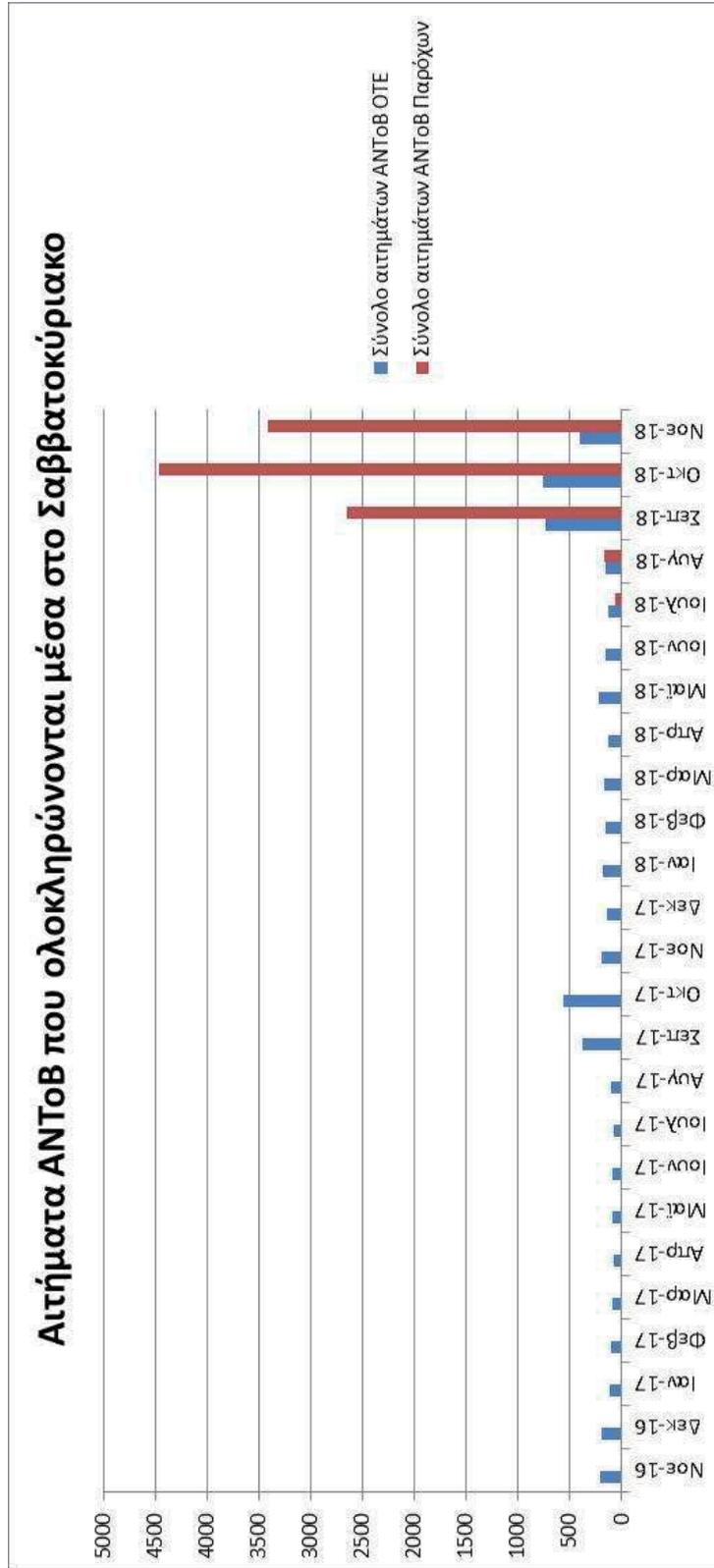
Παρατηρούμε ότι ο συνολικός αριθμός αιτημάτων ANTOB και ENTOB που υποβάλλουν οι Πάροχοι είναι μεγαλύτερος από τον αντίστοιχο αριθμό της Λιανικής του ΟΤΕ. Επιπλέον, παρατηρούμε ότι η αναλογία μεταξύ ANTOB και ENTOB είναι διαφορετική μεταξύ Λιανικής ΟΤΕ και Παρόχων. Όπως αναφέρει ο ΟΤΕ στο 15100/3-5-2019 μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου: «ο ΟΤΕ ικανοποιεί αιτήματα μετάβασης ενεργού συνδρομητή από πάροχο, με χρήση του ίδιου βρόχου (Σημ: ENTOB) για τις περιπτώσεις που ο αριθμός του βρόχου αναγράφεται στο λογαριασμό του πελάτη και μπορεί ο πελάτης να δώσει την πληροφορία ή με χρήση νέου βρόχου (Σημ: ANTOB) στις περιπτώσεις που ο αριθμός του βρόχου δεν είναι γνωστός στο συνδρομητή (περιπτώσεις που δεν έχει ακόμα λάβει τον πρώτο λογαριασμό ή δεν γνωρίζει να δώσει την πληροφορία αυτή)».

Παρατηρούμε ότι στη Λιανική του ΟΤΕ υπάρχουν λίγα αιτήματα ANTOB και ENTOB που ολοκληρώνονται την ίδια μέρα ενώ υπάρχουν και κάποια που ολοκληρώνονται την ίδια μέρα αν και εισήχθησαν σε μη εργάσιμη ημέρα (ΕΗ) ή ώρα (ΕΩ). Για τους Παρόχους δεν υπάρχει κανένα αίτημα σ' αυτές τις κατηγορίες.

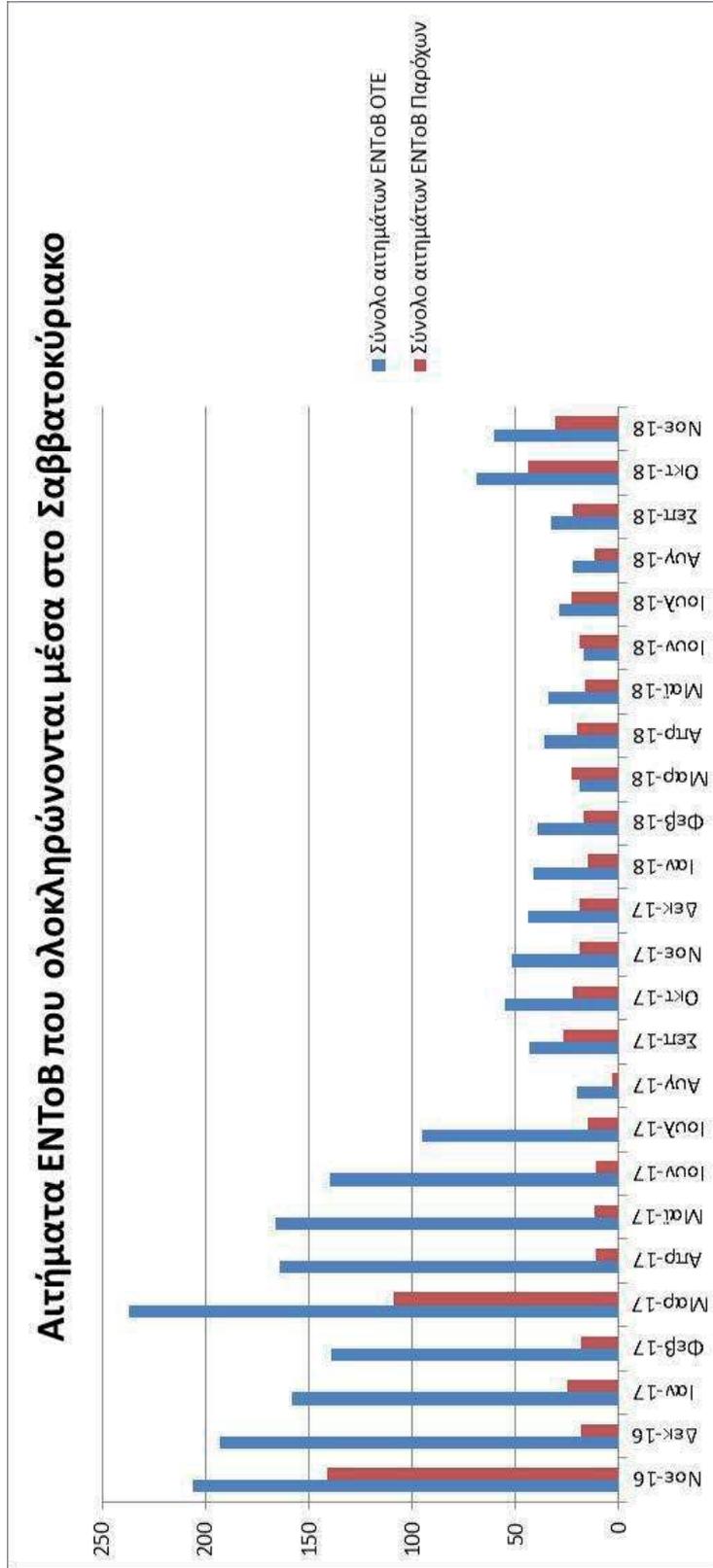
Ακολουθούν διαγράμματα με τα αιτήματα που υποβλήθηκαν ανά μήνα στο εξεταζόμενο διάστημα και τους χρόνους ολοκλήρωσης κατασκευής ANTOB και ENTOB (Εικόνα 1), τα αιτήματα ANTOB (Εικόνα 2) και ENTOB (Εικόνα 3) που ολοκληρώνονται μέσα στο Σαββατοκύριακο, την κατανομή των χρόνων ολοκλήρωσης αιτημάτων ANTOB Λιανικής ΟΤΕ και Παρόχων στα Α/Κ που εξετάζονται (Εικόνα 4 και Εικόνα 5), το ποσοστό Α/Κ με μέσο όριο κατασκευής ANTOB έως 12 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία υποβλήθηκαν αιτήματα ANTOB (Εικόνα 6), το ποσοστό των αιτημάτων κατασκευής ANTOB επί του συνόλου των αιτημάτων αυτής της κατηγορίας με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο από 12 ΕΗ ανά μήνα (Εικόνα 7), την κατανομή των χρόνων ολοκλήρωσης αιτημάτων ENTOB Λιανικής ΟΤΕ και Παρόχων στα Α/Κ που εξετάζονται (Εικόνα 8 και Εικόνα 9) και το ποσοστό Α/Κ με μέσο όρο κατασκευής ENTOB έως 8 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία υποβλήθηκαν αιτήματα ENTOB (Εικόνα 10).



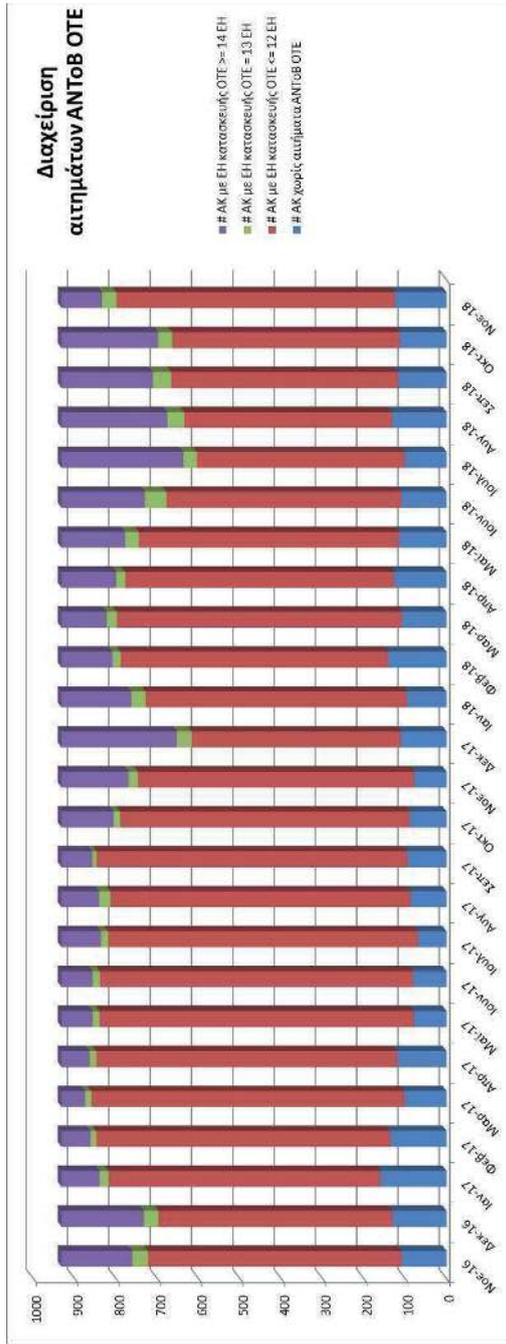
Εικόνα 1: αιτήματα και χρόνοι κατασκευής ανά μήνα



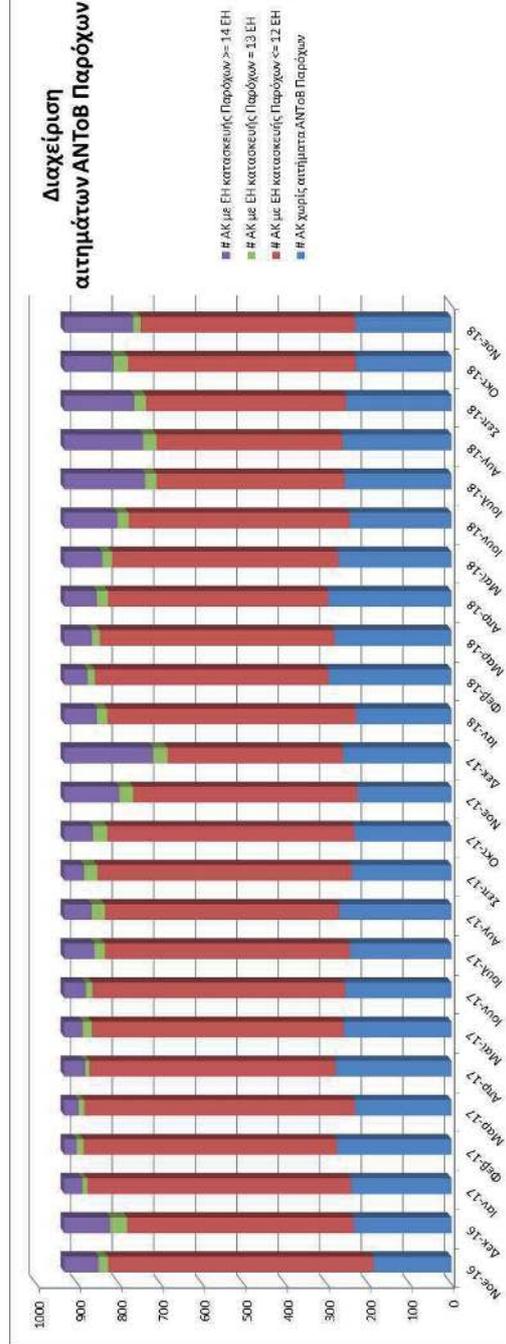
Εικόνα 2: αιτήματα ANToB που ολοκληρώνονται μέσα στο Σαββατοκύριακο



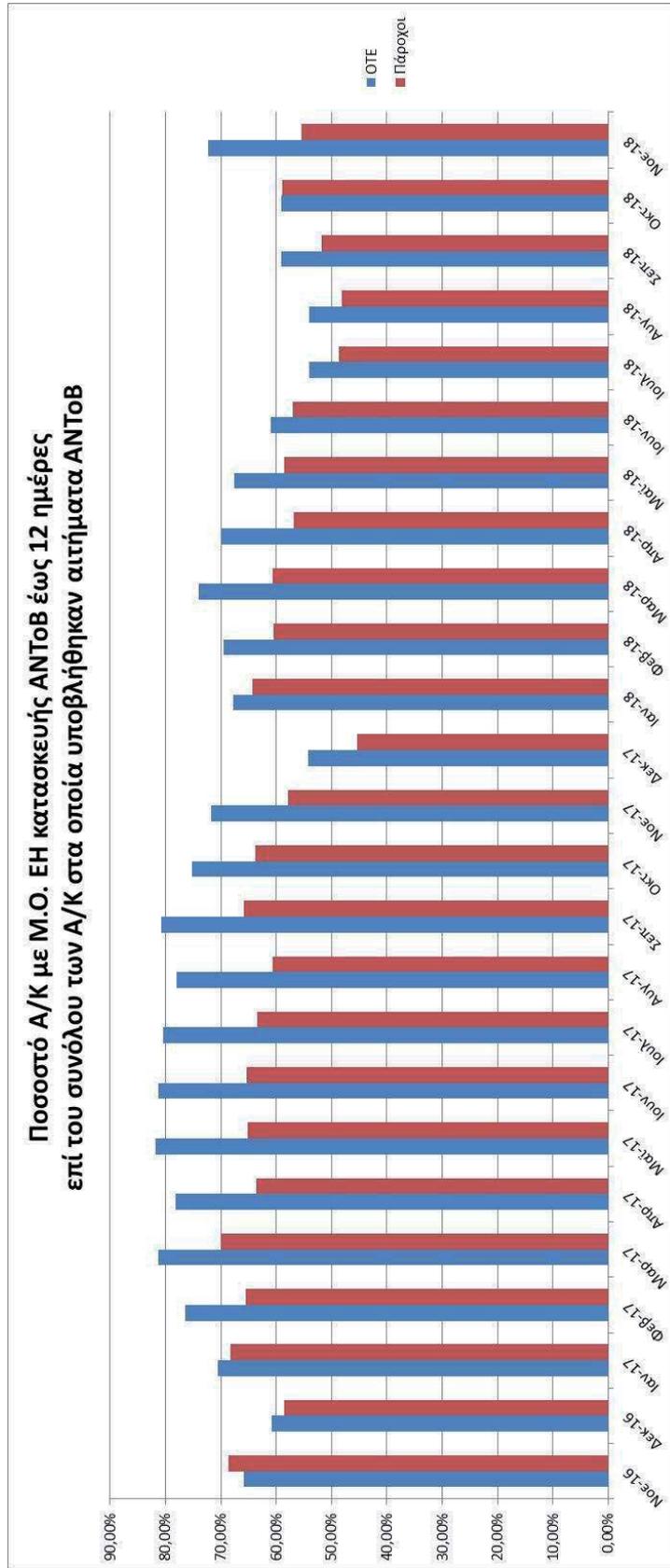
Εικόνα 3: αιτήματα ΕΝΤοΒ που ολοκληρώνονται μέσα στο Σαββατοκύριακο



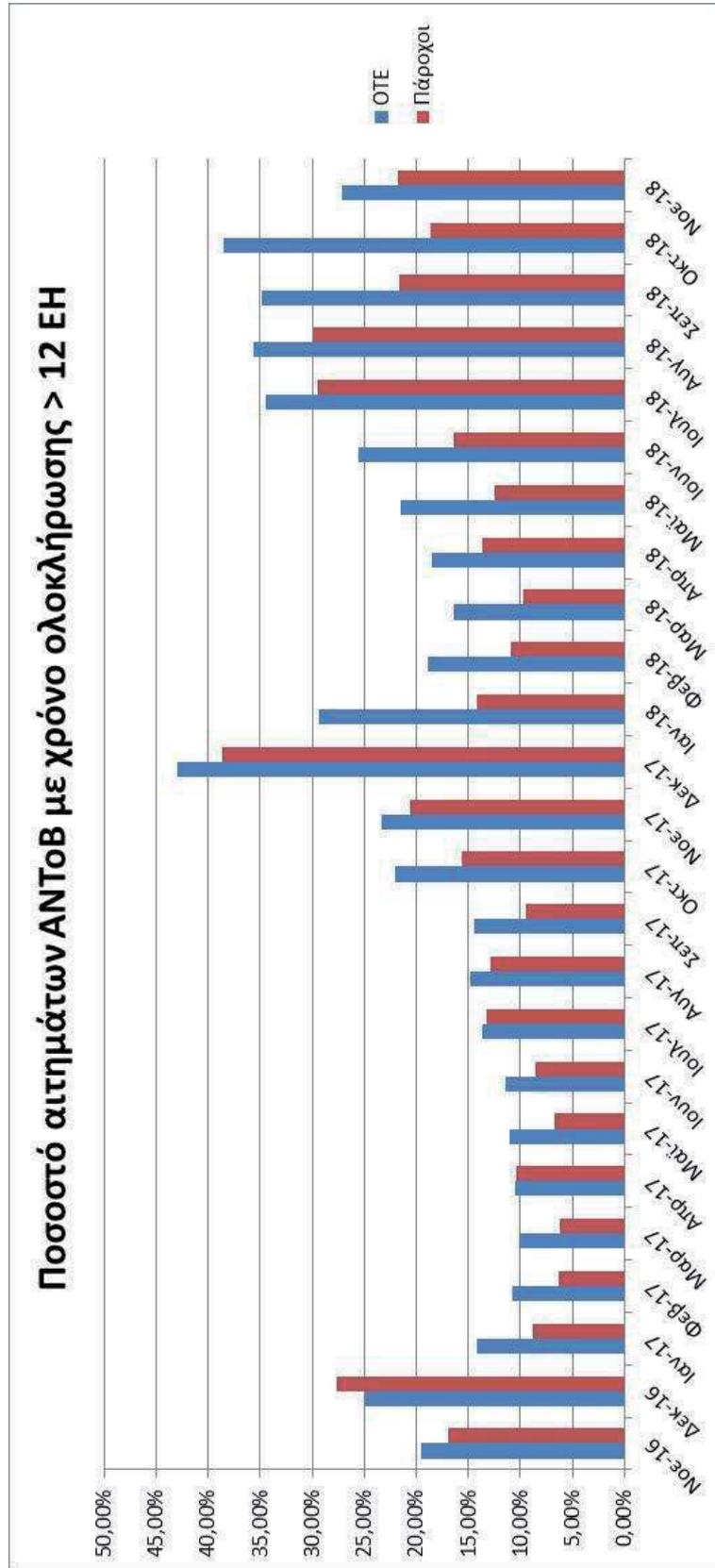
Εικόνα 4: διαχείριση αιτημάτων ANTOB Λιανικής ΟΤΕ



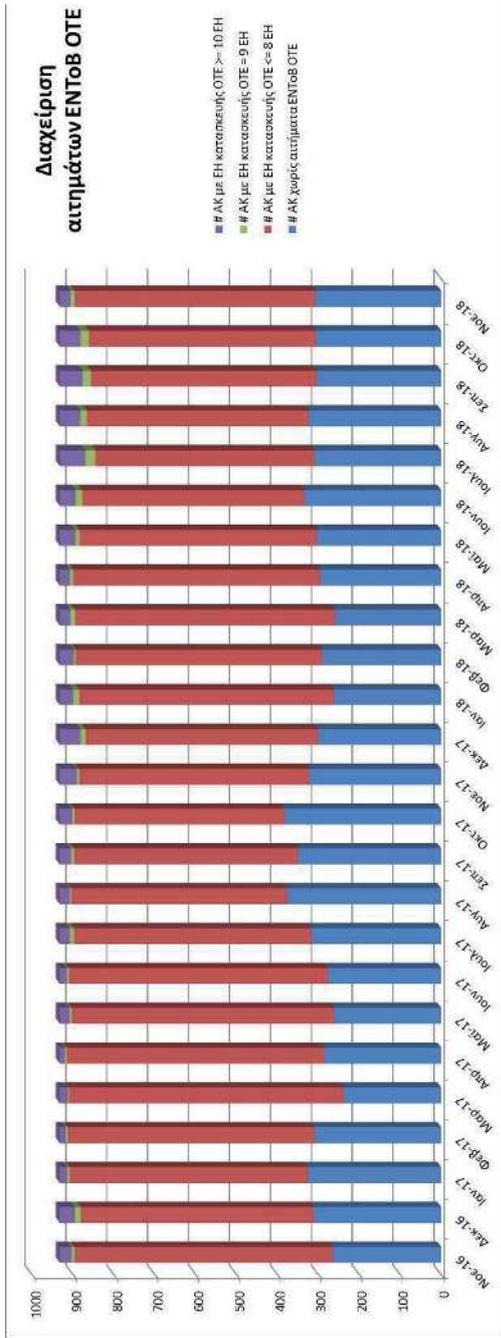
Εικόνα 5: διαχείριση αιτημάτων ANTOB Παρόχων



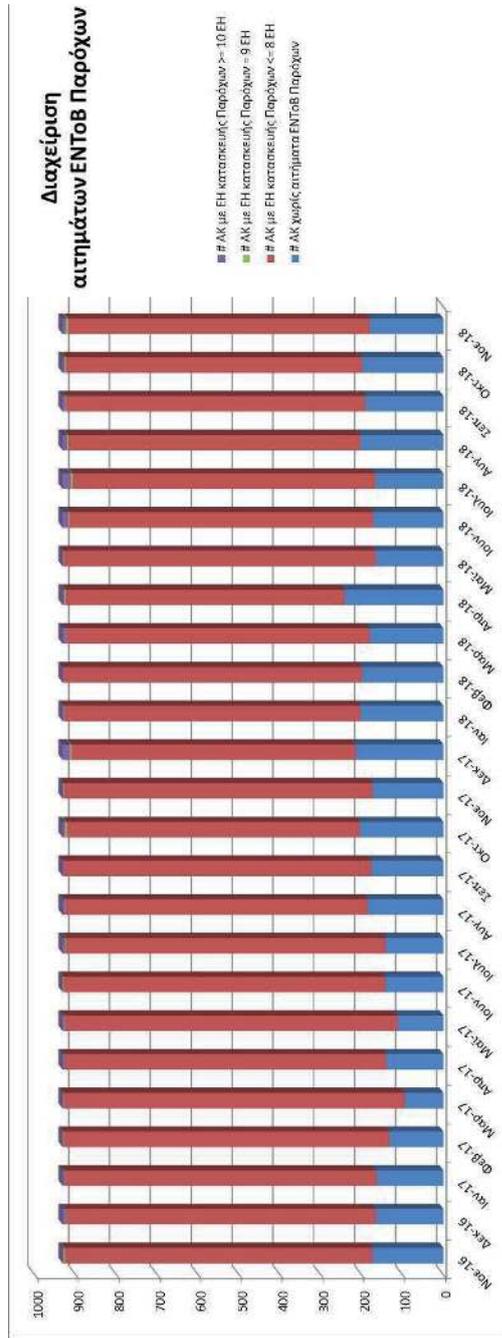
Εικόνα 6: ποσοστό Α/Κ με μέσο όριο κατασκευής ΑΝΤοΒ έως 12 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία υποβλήθηκαν αιτήματα ΑΝΤοΒ



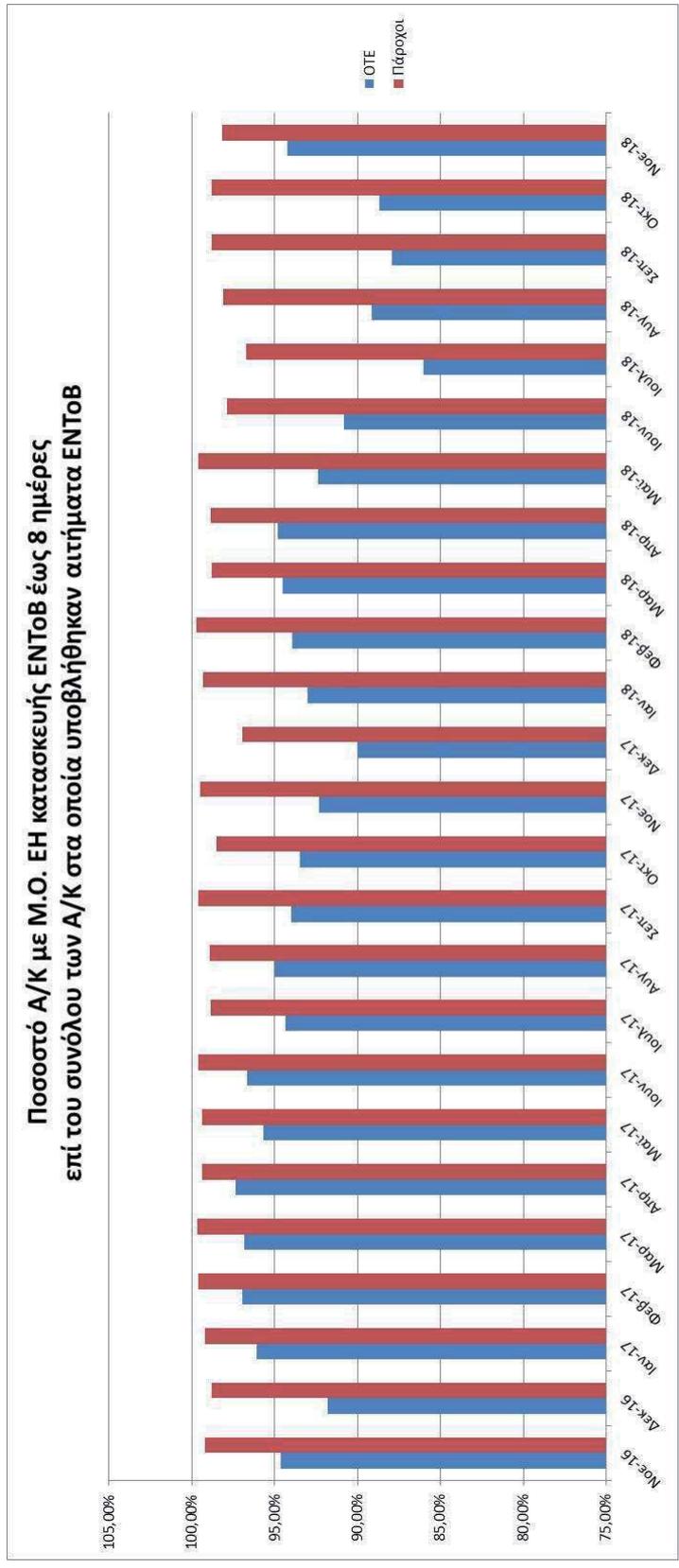
Εικόνα 7: Ποσοστό αιτημάτων ΑΝΤοΒ με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο από 12 ΕΗ ανά μήνα



Εικόνα 8: διαχείριση αιτημάτων ΕΝΤοΒ Λιανικής ΟΤΕ



Εικόνα 9: διαχείριση αιτημάτων ΕΝΤοΒ Παρόχων



Εικόνα 10: ποσοστό Α/Κ με μέσο όρο κατασκευής ΕΝΤοΒ έως 8 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία υποβλήθηκαν αιτήματα ΕΝΤοΒ



Από τα διαγράμματα αυτά παρατηρούμε τα εξής:

1. Δεν παρατηρείται κάποια σημαντική μεταβολή στον αριθμό των αιτημάτων που υποβάλλονται ανά μήνα από τη Λιανική ΟΤΕ και τους Παρόχους, σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του προηγούμενου έτους.
2. Ο μέσος χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ στο σύνολο των Α/Κ που εξετάζονται και των αιτημάτων που υποβλήθηκαν, με εξαίρεση το Δεκέμβριο 2017 και τον Ιούλιο 2018, είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ. Κατά συνέπεια, δεν προκύπτει ότι υπάρχει γενικό πρόβλημα καθυστερήσεων στις κατασκευές ΑΝΤοΒ. Μάλιστα, οι χρόνοι κατασκευής των αιτημάτων των Παρόχων είναι γενικά καλύτεροι (κατά περίπου 1 ΕΗ) από αυτών της Λιανικής του ΟΤΕ.
3. Ακόμα κι αν χρησιμοποιηθεί κάποιο κατώφλι αιτημάτων ανά μήνα ώστε να αποκλειστούν Α/Κ με λίγα αιτήματα, στα οποία οι χρόνοι ολοκλήρωσης μπορεί να είναι πολύ μικροί, πάλι το αποτέλεσμα δεν αλλάζει. Τα σχετικά διαγράμματα δεν περιλαμβάνονται στην έκθεση ελέγχου για οικονομία χώρου, όμως είναι διαθέσιμα στα αρχεία excel επεξεργασίας των στοιχείων.
4. Το ποσοστό των αιτημάτων ΑΝΤοΒ με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο των 12 ΕΗ (SLA) μεταβάλλεται από το 6% έως και το 43% στην εξεταζόμενη περίοδο. Το ποσοστό της Λιανικής του ΟΤΕ είναι συνήθως μεγαλύτερο αυτού των Παρόχων. Ο λόγος που ο μέσος χρόνος παραμένει γενικά εντός ορίων είναι ότι ο χρόνος ολοκλήρωσης των υπόλοιπων αιτημάτων είναι αρκετά μικρότερος των 12 ΕΗ. Στους 16 από τους 25 μήνες που εξετάστηκαν, το ποσοστό είναι μεγαλύτερο από 15%. Καταδεικνύεται, επομένως, αδυναμία της Χονδρικής ΟΤΕ να ικανοποιήσει τους χρόνους που ορίζονται στην Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο, ιδίως από τον Αύγουστο 2017 και μετά.
5. Η Χονδρική ΟΤΕ ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ της Λιανικής ΟΤΕ μέσα στο Σαββατοκύριακο σε όλο το εξεταζόμενο διάστημα, ενώ των Παρόχων μόνο τους τελευταίους 4 μήνες, πιθανόν λόγω των καθυστερήσεων και των διαμαρτυριών των Παρόχων και για να μειωθεί ο όγκος των εκκρεμών αιτημάτων. Κατά συνέπεια, η Χονδρική είχε πάντα τη δυνατότητα να ολοκληρώνει αιτήματα ΑΝΤοΒ των Παρόχων μέσα στο Σαββατοκύριακο, όμως ξεκίνησε ουσιαστικά να το κάνει μόνο μετά τον Αύγουστο του 2018.
6. Η Χονδρική ΟΤΕ ολοκληρώνει πολλά περισσότερα (σχεδόν τα διπλάσια) αιτήματα κατασκευής ΕΝΤοΒ της Λιανικής ΟΤΕ μέσα στο Σαββατοκύριακο σε σχέση με αυτά των Παρόχων.
7. Ο μέσος χρόνος κατασκευής των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των Παρόχων είναι πολύ κάτω του ορίου των 8 ΕΗ (κάτω από 4 ΕΗ) ενώ ο αντίστοιχος των αιτημάτων της Λιανικής ΟΤΕ είναι λίγο χειρότερος το τελευταίο 12μηνο, και πάλι όμως αρκετά κάτω του ορίου. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα στις κατασκευές ΕΝΤοΒ.
8. Το ποσοστό ολοκλήρωσης των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των παρόχων εντός του ορίου των 8 ΕΗ τείνει στο 100%, είναι μάλιστα λίγο καλύτερο του αντίστοιχου ποσοστού της Λιανικής του ΟΤΕ.



## II. Διαχείριση βλαβών

Στον Πίνακα 2 παρουσιάζονται τα στοιχεία των αιτημάτων άρσης βλάβης που υποβλήθηκαν στο εξεταζόμενο διάστημα από τη Λιανική του ΟΤΕ και τους Παρόχους.

Πίνακας 2

ΟΤΕ		% επί του συνόλου παρόμοιων βλαβών
Συνολικός αριθμός βλαβών	1644075	
Συνολικός αριθμός βλαβών παρόμοιων με Παρόχων	515756	
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	65545	12,71%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν την ίδια μέρα αλλά εισήχθησαν σε μη ΕΗ ή ΕΩ	4956	0,96%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν ΣΚ	67490	13,09%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν σε επίσημη αργία	1084	0,21%
Πάροχοι		% επί του συνόλου βλαβών
Συνολικός αριθμός βλαβών (πλην καλωδιακών και συνδυαστικών ραντεβού)	375548	
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν την ίδια μέρα με την αναγγελία τους	18650	4,97%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν την ίδια μέρα αλλά εισήχθησαν σε μη ΕΗ ή ΕΩ	5719	1,52%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν ΣΚ	11722	3,12%
Συνολικός αριθμός βλαβών που επιλύθηκαν σε επίσημη αργία	88	0,02%

Παρατηρούμε ότι ο συνολικός αριθμός βλαβών που δήλωσε η Λιανική ΟΤΕ είναι κατά 25% περίπου μεγαλύτερος από αυτό των Παρόχων. Ίσως αυτό να έχει να κάνει με καλύτερο έλεγχο που κάνουν τα τεχνικά τμήματα των Παρόχων προκειμένου να αποφύγουν να δηλώσουν τη βλάβη στον ΟΤΕ και, ενδεχομένως, να χρεωθούν, ή, ενδεχομένως, η βλάβη να καταχωρίζεται αρχικά, εκ παραδρομής, με αιτία που να ανήκει στις κατηγορίες βλαβών που εξετάζουμε ενώ στην πραγματικότητα να ανήκει σε μια από τις εξαιρούμενες κατηγορίες και όταν αίρεται να μην διορθώνεται το αίτιο της βλάβης στο σύστημα. Δεν μπορεί να εξαχθεί ασφαλές συμπέρασμα.

Παρατηρούμε ότι η Χονδρική ΟΤΕ αίρει την ίδια μέρα περίπου 2,5 φορές περισσότερες βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ απ' ότι των Παρόχων. Μάλιστα το ποσοστό των βλαβών που επιλύονται την ίδια μέρα φτάνει περίπου το 13% του συνόλου (των βλαβών που είναι παρόμοιες με αυτές που δηλώνουν οι Πάροχοι).

Επιπλέον, ένα άλλο 13% του συνόλου των βλαβών της Λιανικής αίρεται μέσα στο Σαββατοκύριακο ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους Παρόχους είναι 3% (περίπου 4 φορές μικρότερο).

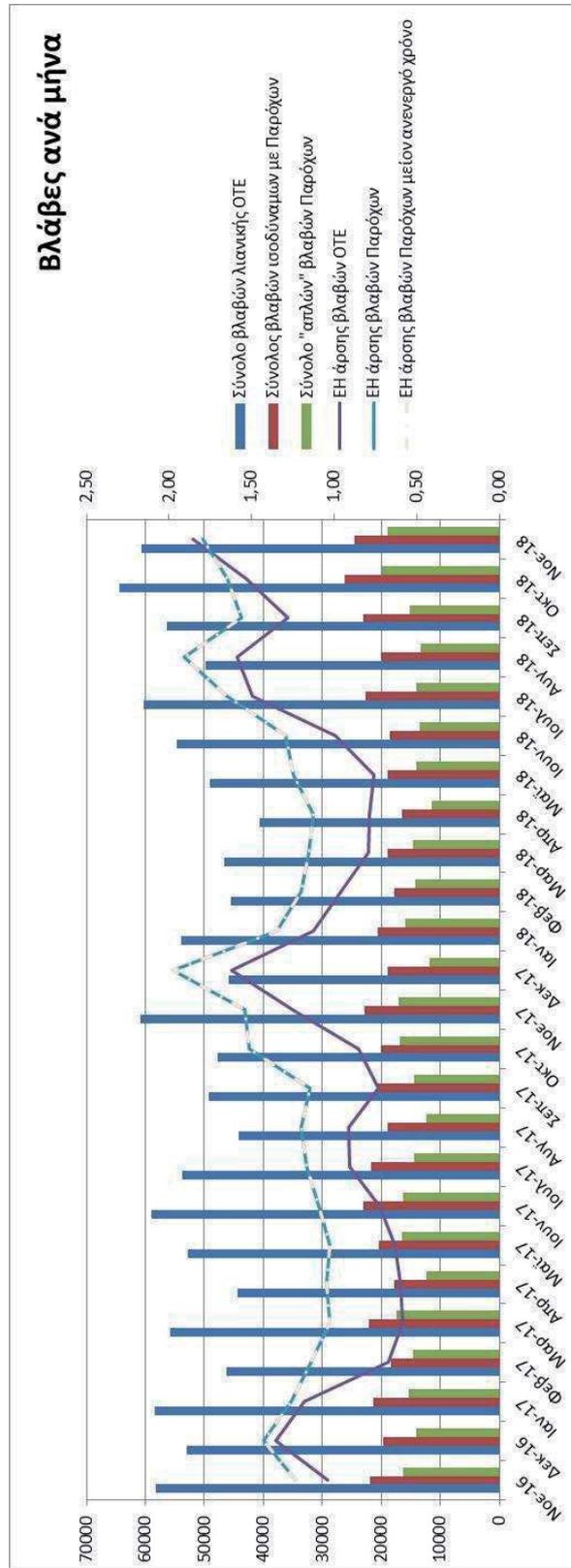
Μόνο στην κατηγορία βλαβών που επιλύονται την ίδια μέρα παρότι έχουν εισαχθεί μη εργάσιμη ημέρα ή ώρα, το ποσοστό των Παρόχων είναι καλύτερο από αυτό της Λιανικής του ΟΤΕ. Σημειώνεται ότι και μόνο που το ποσοστό των Παρόχων στην κατηγορία αυτή δεν είναι 0, είναι αξιοσημείωτο καθώς ο ΟΤΕ έχει δηλώσει πως μια βλάβη εμφανίζεται στο σύστημα στην ημερομηνία αναγγελίας της (όταν η εισαγωγή –



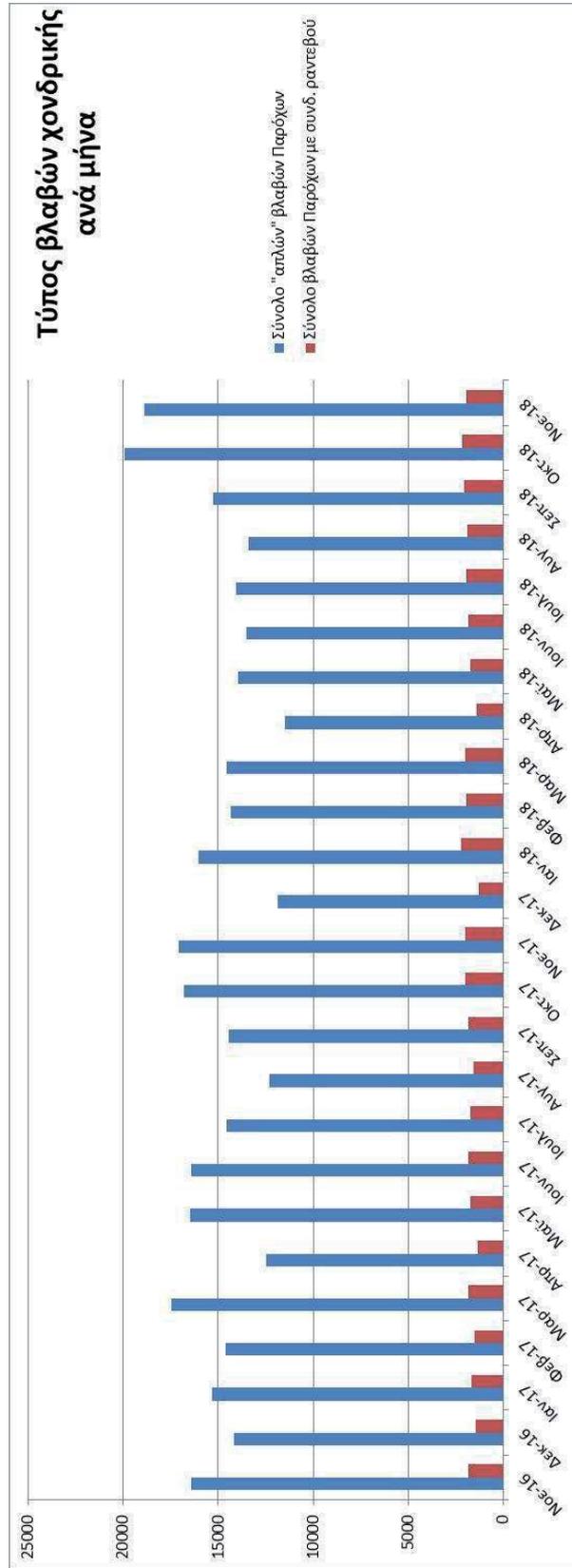
δήλωση γίνεται σε μη εργάσιμη ημέρα ή ώρα τότε η ημερομηνία εισαγωγής – δήλωσης δεν συμπίπτει ποτέ με την ημερομηνία αναγγελίας).

Ακολουθούν διαγράμματα με τα αιτήματα που υποβλήθηκαν ανά μήνα στο εξεταζόμενο διάστημα και τους χρόνους άρσης (Εικόνα 11), με το πλήθος των απλών βλαβών και των βλαβών με συνδυαστικό ραντεβού των Παρόχων ανά μήνα (Εικόνα 12), με την κατανομή των χρόνων άρσης βλαβών Λιανικής ΟΤΕ και Παρόχων στα Α/Κ που εξετάζονται (Εικόνα 13 και Εικόνα 14) και με το ποσοστό Α/Κ με μέσο όρο άρσης βλάβης έως 1 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία δηλώθηκαν βλάβες (Εικόνα 15).

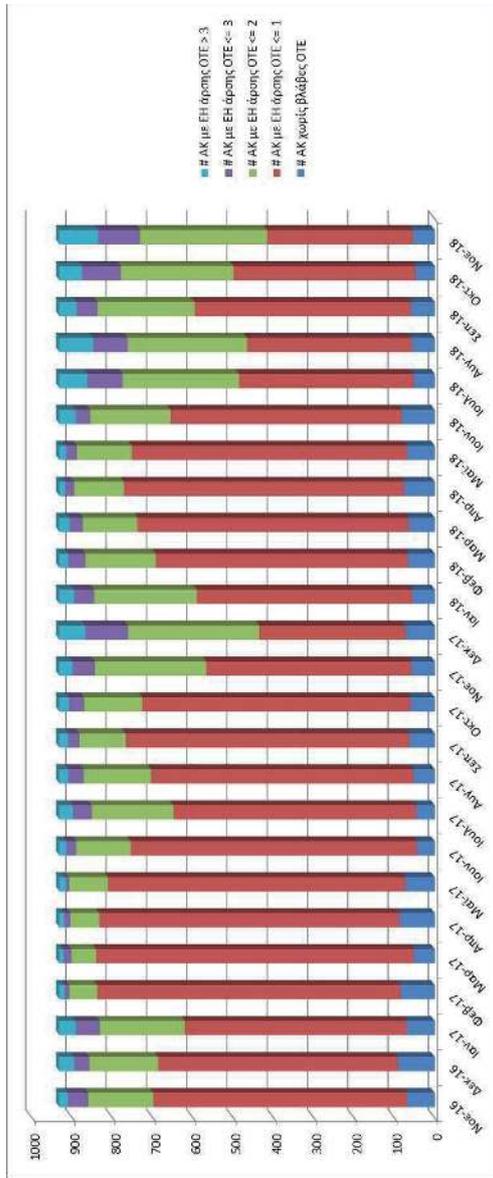
Σημειώνεται ότι υπάρχουν αρκετές αναγγελίες βλαβών που συνδέονται με καλωδιακές βλάβες χωρίς όμως να αναγράφεται στο πεδίο «Αιτία Βλάβης» η ένδειξη «ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ», γεγονός που δυσκολεύει την επεξεργασία των δεδομένων αλλά και δεν παρέχει την αναγκαία διαφάνεια. Επιπλέον, σημειώνεται ότι ο υπολογισμός των ΕΗ άρσης για τις βλάβες των Παρόχων έχει γίνει τόσο με όσο και χωρίς τον ανενεργό χρόνο. Ο λόγος είναι ότι για τα στοιχεία της Λιανικής ΟΤΕ δεν παρέχεται αυτή η πληροφορία. Σε κάθε περίπτωση, παρατηρούμε το αναμενόμενο, ότι δηλαδή η διαφορά μεταξύ των τιμών με και χωρίς των ανενεργό χρόνο είναι πολύ μικρή έως αμελητέα.



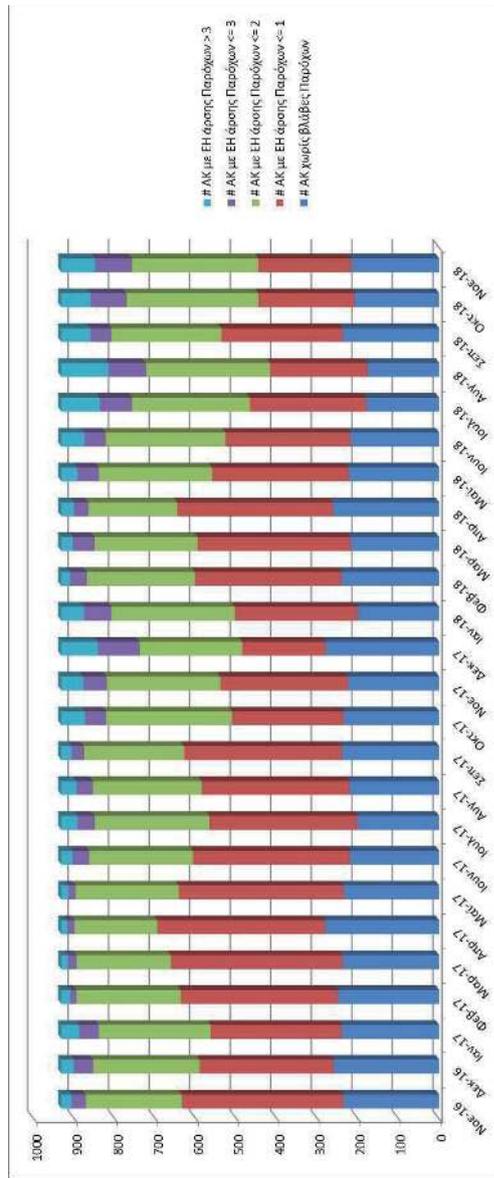
Εικόνα 11: αιτήματα άρσης βλαβών και χρόνοι άρσης ανά μήνα



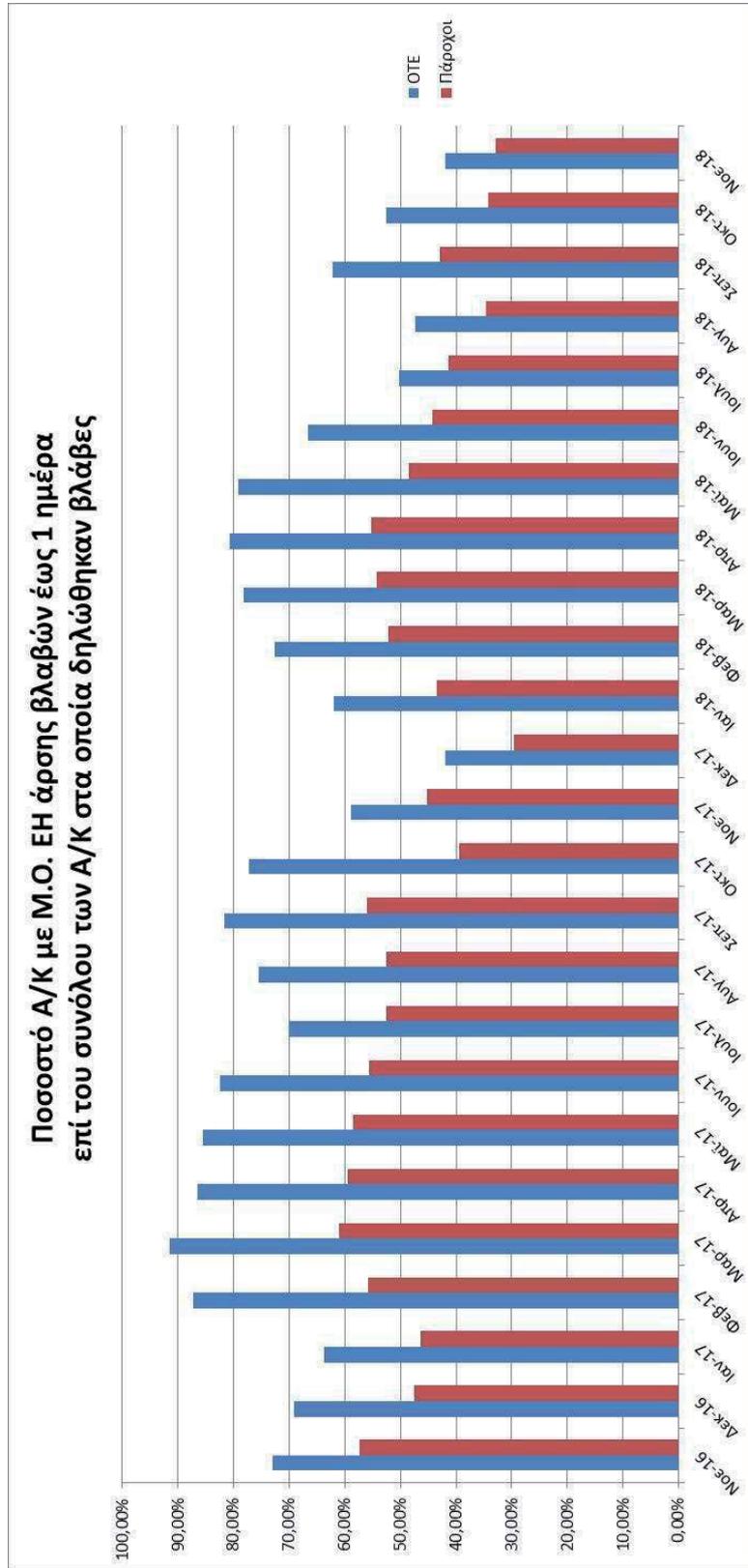
Εικόνα 12: απλές βλάβες και βλάβες με συνδυαστικό ραντεβού Παρόχων ανά μήνα



Εικόνα 13: διαχείριση βλαβών Λιανικής ΟΤΕ



Εικόνα 14: διαχείριση βλαβών Παρόχων



Εικόνα 15: ποσοστό Α/Κ με μέσο όρο άρσης βλαβών έως 1 ΕΗ επί του συνόλου των Α/Κ στα οποία δηλώθηκαν βλάβες



Από τα διαγράμματα αυτά παρατηρούμε τα εξής:

1. Δεν παρατηρείται κάποια σημαντική μεταβολή στον αριθμό των παρόμοιων αιτημάτων που υποβάλλονται ανά μήνα από τη Λιανική ΟΤΕ και αυτών των Παρόχων, σε σχέση με τον αντίστοιχο μήνα του προηγούμενου έτους (εκτός από την περίοδο του Αυγούστου 2018 και μετά οπότε και ο αριθμός των αιτημάτων των Παρόχων αυξάνεται κατά 10% - 20%). Για παράδειγμα, ο αριθμός των παρόμοιων αιτημάτων της Λιανικής ΟΤΕ το Μάιο 2018 και ο αριθμός των αιτημάτων των Παρόχων, είναι μικρότερος απ' ό τι 1 χρόνο πριν. Παρόλα αυτά, από το Μάιο 2018 ξεκινά μια ανοδική πορεία των χρόνων άρσης βλάβης.
2. Στην περίοδο αυτή, από το Μάιο 2018 και μετά, οι χρόνοι άρσης βλάβης τείνουν να ακολουθούν τη μεταβολή του συνόλου των αιτημάτων άρσης βλάβης της Λιανικής του ΟΤΕ (και όχι τη μεταβολή του αριθμού αυτών που είναι παρόμοιες με των Παρόχων). Όσο ο αριθμός αυξάνει, χειροτερεύει ο χρόνος άρσης. Όταν μειώνεται, μειώνεται και ο χρόνος άρσης (με μια υστέρηση ενός μήνα ενδεχομένως).
3. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι είναι μεγαλύτερος της 1 ΕΗ σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Μόνο το διάστημα Μαρτίου 2017 – Μαΐου 2017 ήταν κοντά στη 1 ΕΗ. Από τον Οκτώβριο 2017 έως και τον Ιανουάριο 2018 και από τον Ιούλιο 2018 έως το τέλος του εξεταζόμενου διαστήματος είναι πάνω από τη 1,5 ΕΗ.
4. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών της Λιανικής ΟΤΕ είναι καλύτερος αυτού των Παρόχων εκτός από το Νοέμβριο 2018. Είναι κάτω της 1 ΕΗ στα διαστήματα Φεβρουάριος 2017 – Νοέμβριος 2017 και Φεβρουάριος 2018 έως Ιούνιος 2018.
5. Κατά συνέπεια, προκύπτει ότι υπάρχει σοβαρό πρόβλημα με τους χρόνους άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι, πρωτίστως, αλλά και με αυτούς που δηλώνει η Λιανική του ΟΤΕ, δευτερευόντως (καθώς είναι εντός του ορίου στους 15 από τους 25 μήνες που εξετάζουμε).
6. Δεν μεταβάλλεται ο αριθμός των βλαβών που οδηγούνται σε συνδυαστικό ραντεβού στο εξεταζόμενο διάστημα.
7. Αν εξετάσουμε τον αριθμό των Α/Κ στα οποία αίρονται οι βλάβες εντός του χρονικού ορίου της 1 ΕΗ, λαμβάνοντας υπόψη μόνο τα Α/Κ στα οποία δηλώθηκαν βλάβες, τότε η Χονδρική ΟΤΕ αίρει βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ σε 12% έως 38% περισσότερα Α/Κ απ' ό τι αίρει των Παρόχων.

### III. Συμπεράσματα

Βάσει των ανωτέρω εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Ο μέσος χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ στο σύνολο των Α/Κ που εξετάζονται και των αιτημάτων που υποβλήθηκαν, με εξαίρεση το Δεκέμβριο 2017 και τον Ιούλιο 2018, είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ. Κατά συνέπεια, δεν προκύπτει ότι υπάρχει γενικό πρόβλημα καθυστερήσεων στις κατασκευές ΑΝΤοΒ. Μάλιστα, οι χρόνοι κατασκευής των αιτημάτων των Παρόχων είναι γενικά καλύτεροι (κατά περίπου 1 ΕΗ) από αυτών της Λιανικής του ΟΤΕ. Διαπιστώνεται, όμως, ότι το ποσοστό των αιτημάτων κατασκευής ΑΝΤοΒ με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο των 12 ΕΗ ανά μήνα είναι μεγαλύτερο από 15% στους 16 από τους 25 μήνες της περιόδου που εξετάστηκε. Κατά συνέπεια, αν και ο μέσος χρόνος κατασκευής είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ, ένας σημαντικός αριθμός αιτημάτων ικανοποιούνται σε χρόνο μεγαλύτερο του ορίου αυτού.
2. Ο μέσος χρόνος κατασκευής των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των Παρόχων είναι πολύ κάτω του ορίου των 8 ΕΗ (κάτω από 4 ΕΗ) ενώ ο αντίστοιχος των αιτημάτων της Λιανικής ΟΤΕ είναι λίγο χειρότερος το τελευταίο 12μηνο, και πάλι όμως αρκετά κάτω του ορίου. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα στις κατασκευές ΕΝΤοΒ.
3. Η Χονδρική ΟΤΕ ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ της Λιανικής ΟΤΕ μέσα στο Σαββατοκύριακο σε όλο το εξεταζόμενο διάστημα, ενώ των Παρόχων μόνο τους τελευταίους 4 μήνες, πιθανόν λόγω των καθυστερήσεων και των διαμαρτυριών των Παρόχων και για να μειωθεί ο όγκος των εκκρεμών αιτημάτων. Κατά συνέπεια, η Χονδρική είχε πάντα τη δυνατότητα να ολοκληρώνει



αιτήματα ΑΝΤοΒ των Παρόχων μέσα στο Σαββατοκύριακο, όμως ξεκίνησε ουσιαστικά να το κάνει μόνο μετά τον Αύγουστο του 2018. Επομένως, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης και οφείλει η Χονδρική ΟΤΕ να εξηγήσει τι άλλαξε από τον Αύγουστο 2018 και μετά που της επέτρεψε να ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ των Παρόχων και μέσα στο Σαββατοκύριακο.

4. Σημειώνεται πως αν και δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα με τους χρόνους κατασκευής ΑΝΤοΒ, υπάρχουν από 29 έως 213 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ είναι από 14 ΕΗ και πάνω, όπως για παράδειγμα τα: 1615 – ΜΥΤΙΛΗΝΗ, 1538 – Ν.ΠΕΡΑΜΟΥ, 454 – ΒΑΡΚΙΖΑ, 452 – ΒΟΥΛΑ, 1550 – ΚΑΛΑΜΑΚΙ, 327 – ΠΑΙΑΝΙΑΣ, 1218 – ΠΕΡΙΒΛΕΠΤΟΣ, 1692 – ΒΑΡΝΑΣ, 808 – ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗ, 1774 – ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ, 1685 – ΤΡΙΚΑΛΑ, 47 – ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2040 – ΜΕΣΣΗΝΗ, 465 – ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ, 477 – ΑΧΑΡΝΩΝ, 1216 – ΙΛΙΟΝ, 1559 – ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ, 1159 – ΜΑΝΔΡΑ (την περίοδο της πλημμύρας), 467 – ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, 1675 – ΤΕΡΨΙΘΕΑΣ κ.α. Κατά συνέπεια, υπάρχει σοβαρό πρόβλημα με τους χρόνους κατασκευής ΑΝΤοΒ σε σημαντικό αριθμό μεμονωμένων Α/Κ. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν Α/Κ, π.χ. το 573 – ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ, στα οποία προκειμένου να διατηρηθεί ο μέσος χρόνος ανά μήνα κατασκευής αιτημάτων ΑΝΤοΒ των Παρόχων, η Χονδρική ΟΤΕ εργάστηκε και έκλεισε αριθμό αιτημάτων τα Σαββατοκύριακα.
5. Από το Μάιο 2018 και μετά, οι χρόνοι άρσης βλάβης τόσο για τη Λιανική ΟΤΕ όσο και για τους Παρόχους τείνουν να ακολουθούν τη μεταβολή του συνόλου των αιτημάτων άρσης βλάβης της Λιανικής του ΟΤΕ (και όχι τη μεταβολή του αριθμού αυτών που είναι παρόμοιες με των Παρόχων). Όσο ο αριθμός αυξάνει, χειροτερεύει ο χρόνος άρσης. Όταν μειώνεται, μειώνεται και ο χρόνος άρσης (με μια υστέρηση ενός μήνα ενδεχομένως). Από τη σχετική διερεύνηση προκύπτει ότι οι κατηγορίες βλαβών που παρουσιάζουν αύξηση από το Μάιο 2018 και μετά είναι «Βλάβη τερματικού εξοπλισμού ευθύνης ΟΤΕ» και «Δυσλειτουργία πόρτας» ενώ σημαντική είναι και η αύξηση στην κατηγορία «ΝΑ», που δεν γνωρίζουμε σε τι αφορά. Σημειώνεται ότι, στην κατηγορία «ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ» το εύρος τιμών από το Μάιο 2018 έως και το Νοέμβριο 2018 είναι 5756 – 8701 ενώ στους προηγούμενους μήνες είναι 4794 – 13722. Κατά συνέπεια, δεν θεωρούμε ότι η αύξηση των καθυστερήσεων οφείλεται σε αύξηση του αριθμού των καλωδιακών βλαβών (με την επιφύλαξη ότι δεν είναι όλες οι καλωδιακές βλάβες ίδιες). Προκύπτει επομένως το συμπέρασμα ότι τα τεχνικά συνεργεία του ΟΤΕ δεν μπόρεσαν να ανταποκριθούν στην αύξηση των βλαβών της Λιανικής ΟΤΕ κατά περίπου 50% από τον Απρίλιο 2018 έως τον Ιούλιο 2018, κυρίως στις παραπάνω κατηγορίες βλαβών, με αποτέλεσμα να προκληθεί η αύξηση των χρόνων άρσης βλάβης. Σημειώνεται ότι αντίστοιχη συμπεριφορά παρατηρείται και στο διάστημα Σεπτέμβριος 2017 – Δεκέμβριος 2017 (τότε είχε παρατηρηθεί αύξηση στην κατηγορία «Δυσλειτουργία πόρτας» και στην «ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ»).
6. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι είναι μεγαλύτερος της 1 ΕΗ σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Μόνο το διάστημα Μάρτιος 2017 – Μάιος 2017 ήταν κοντά στη 1 ΕΗ. Από τον Οκτώβριο 2017 έως και τον Ιανουάριο 2018 και από τον Ιούλιο 2018 έως το τέλος του εξεταζόμενου διαστήματος είναι πάνω από τη 1,5 ΕΗ. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών της Λιανικής ΟΤΕ είναι καλύτερος αυτού των Παρόχων εκτός από το Νοέμβριο 2018. Είναι κάτω της 1 ΕΗ στα διαστήματα Φεβρουάριος 2017 – Νοέμβριος 2017 και Φεβρουάριος 2018 έως Ιούνιος 2018. Κατά συνέπεια, προκύπτει ότι υπάρχει σοβαρό πρόβλημα με τους χρόνους άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι, πρωτίστως, αλλά και με αυτούς που δηλώνει η Λιανική του ΟΤΕ, δευτερευόντως (καθώς είναι εντός του ορίου στους 15 από τους 25 μήνες που εξετάζουμε).
7. Η Χονδρική ΟΤΕ κλείνει βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ εντός 1 ΕΗ σε 12% - 38% περισσότερα Α/Κ, στα οποία δηλώθηκαν βλάβες, απ' ότι στους Παρόχους. Δεδομένου του πολύ μεγάλου αριθμού βλαβών, εξαιρετικές περιπτώσεις καθυστερήσεων εξομαλύνονται. Κατά συνέπεια, δεν θεωρείται πιθανή μια τόσο μεγάλη διαφορά στην αποδοτικότητα μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχων (π.χ. ο ΟΤΕ να διασφαλίζει κατά 12% - 38% περισσότερο από τους Παρόχους πως δεν θα είναι κλειστή η οικία του συνδρομητή όταν μεταβεί το συνεργείο) και, επομένως, πρέπει να αιτιολογηθεί από τον ΟΤΕ.



8. Η Χονδρική ΟΤΕ αίρει την ίδια μέρα περίπου 2,5 φορές περισσότερες βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ απ' ότι των Παρόχων. Μάλιστα το ποσοστό των βλαβών που επιλύονται την ίδια μέρα φτάνει περίπου το 13% του συνόλου (των βλαβών που είναι παρόμοιες με αυτές που δηλώνουν οι Πάροχοι). Επιπλέον, οι βλάβες των Παρόχων που ανήκουν σ' αυτή την κατηγορία αφορούν μόνο σε βλάβες στο Γενικό Καταμεμητή ενώ της Λιανικής ΟΤΕ αφορούν σε βλάβες που απαιτείται μετάβαση εξωτερικών συνεργείων (π.χ. βλάβη 1-15771081704, Box, escalit, Μικτονόμηση). Κατά συνέπεια, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης.
9. Η Χονδρική ΟΤΕ αίρει μέσα στο Σαββατοκύριακο το 13% του συνόλου των βλαβών της Λιανικής ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους Παρόχους είναι 3% (περίπου 4 φορές μικρότερο). Κατά συνέπεια, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης.
10. Σημειώνεται, επίσης, πως αν και ο μέσος όρος του χρόνου άρσης βλαβών των Παρόχων είναι έως 2 ΕΗ, υπάρχουν από 16 έως 116 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος άρσης είναι από 3 ΕΗ και πάνω, όπως για παράδειγμα τα: 365 – ΧΡΥΣΟΥΠΟΛΗΣ, 370 – ΚΡΗΝΙΔΕΣ, 1547 – ΚΑΛΑΜΠΑΚΑΣ και 1011 – ΚΥΜΙΝΑ (για μικρό χρονικό διάστημα πολύ μεγάλες καθυστερήσεις), και 355 – ΘΑΣΟΥ. Όμως και σε άλλα Α/Κ παρατηρούνται αξιοσημείωτες καθυστερήσεις, όπως τα: 347 – ΠΕΡΓΑΜΟΥ, 323 – ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, 315 – ΗΡΑΚΛΕΙΟ, 441 – Ν.ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ, 449 – ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ, 573 – ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ κ.α.

.....»

7. Η υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, κατόπιν επεξεργασίας πλήθους στοιχείων που ελήφθησαν για τους σκοπούς διενέργειάς της (βλ. αναλυτικά ανωτέρω 'ΕΝΟΤΗΤΑ 1. ΙΣΤΟΡΙΚΟ), κατέληξε συνεπώς στο συμπέρασμα ότι η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ κατά το ως άνω διάστημα δεν συμμορφωνόταν με τις ρυθμιστικές της υποχρεώσεις όπως αυτές εξειδικεύονται/απορρέουν από την 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο', ιδίως δε τα χρονοδιαγράμματα αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει συνεγκατάσταση, καθώς και ότι προέκυπταν ενδείξεις διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ συντελούμενη με τους τρόπους που αναλυτικά περιγράφονται σε αυτήν

### **III.2 Οι καταγγελίες/επιστολές/διαμαρτυρίες των εταιριών «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.»**

1. Πέραν της αυτεπάγγελτης έρευνάς της ΕΕΤΤ βάσει της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, η πραγματοποιηθείσα ακρόαση των εταιριών «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», βασίσθηκε και στις καταγγελίες/επιστολές/διαμαρτυρίες των εταιριών «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», κατά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)». Στο πλαίσιο των ανωτέρω επιστολών/διαμαρτυριών/καταγγελιών τους (βλ. ανωτέρω σελ. 3, 4, 5) οι εν θέματι εταιρίες, μεταξύ άλλων, διαμαρτύρονται και καταγγέλλουν προς την ΕΕΤΤ τα σημαντικά προβλήματα που αντιμετωπίζουν ένεκα της συμπεριφοράς της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ ως προς τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους



διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)».

2. Ειδικότερα η καταγγέλλουσα εταιρία «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)» υπέβαλε ότι η μη συμμόρφωση της ΟΤΕ Α.Ε. με το ισχύον ΡUΟ αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου και άρσης βλαβών Τοπικού Βρόχου έχει λάβει, εκ νέου, εκρηκτικές διαστάσεις, ιδίως από τον Ιούλιο του 2018. Ειδικότερα, κατά την εταιρία VODAFONE παρουσιάζεται σημαντικότερη αύξηση του αριθμού των αιτημάτων παροχής Ανενεργού Τοπικού Βρόχου καθώς και άρσης βλαβών τοπικού βρόχου, τα οποία η ΟΤΕ Α.Ε. ικανοποιεί καθ' υπέρβαση των προβλεπόμενων από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο Χρονοδιαγραμμάτων της 'Συμφωνίας Διασφάλισης Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών Level Agreement' - SLA) και δίχως να δηλώνει στο Πληροφοριακό Σύστημα ΟΤΕ (WCRM LLU) ή/και να τηρεί την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής / άρσης (due date) ως οφείλει, προκαλώντας σημαντικές καθυστερήσεις εις βάρος των καταναλωτών/συνδρομητών με προφανή υλική (θετική και αποθετική) οικονομική ζημία, αλλά και δυσφήμιση της εταιρείας VODAFONE.

Καταγγέλει επίσης ότι παρά τις επανειλημμένες ενημερώσεις και οχλήσεις προς την ΟΤΕ ΑΕ για την άμεση λήψη όλων των αναγκαίων διορθωτικών μέτρων δεν υπήρξε σχετική ενημέρωση ή/και δέσμευση από πλευράς της ΟΤΕ Α.Ε ως προς την ομαλοποίηση του φαινομένου το οποίο συνεχίζει να υφίσταται σε μεγάλο βαθμό μέχρι και σήμερα. Ως εκ τούτου δεν είναι γνωστοί στην εταιρία VODAFONE, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε, ούτε οι συγκεκριμένοι λόγοι των καθυστερήσεων, ούτε το χρονοδιάγραμμα επίλυσης του προβλήματος από την ΟΤΕ ΑΕ, ώστε αφενός να το λάβει υπόψη στο επιχειρηματικό της σχεδιασμό, αφετέρου να προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης προς το συνδρομητικό της κοινό. Ενδεικτικά επισημαίνει προς επίρρωση των ισχυρισμών της, ότι βάσει στοιχείων που αντλήθηκαν απευθείας από το Πληροφοριακό Σύστημα ΟΤΕ {WCRM LLU) την 14η Νοεμβρίου 2018, 465 αιτήματα παράδοσης ανενεργών ΤοΒ με το 70% εξ' αυτών να μην έχει προσδιορισμένη καν προβλεπόμενη ημερομηνία παράδοσης, έχει ήδη υπερβεί τους προβλεπόμενους χρόνους SLA. Σημειώνει ότι ήδη εκκρεμούν άλλα 2.869 αιτήματα τα οποία βρίσκονται σε αναμονή υλοποίησης, μέχρι στιγμής εντός του προβλεπόμενου SLA. Εντούτοις βάσει της διαρκούς πλέον πρακτικής ΟΤΕ σε σχέση με τις εκτεταμένες καθυστερήσεις, θεωρεί βέβαιο ότι μεγάλο μέρος αυτών θα παραμείνει σε εκκρεμότητα και πέραν του προβλεπόμενου SLA. Εάν δε ληφθεί υπόψη, σύμφωνα με την καταγγέλλουσα VODAFONE, η επερχόμενη δύσκολη περίοδος κατά την οποία, όπως κάθε χρόνο, διαπιστώνεται σημαντική αύξηση των εκπρόθεσμων αιτημάτων (Χριστουγεννιάτικη περίοδος, έντονα χειμερινά καιρικά φαινόμενα), κρίνει ότι το φαινόμενο των καθυστερήσεων θα λάβει μεγαλύτερες διαστάσεις. Η εν θέματι εταιρία υπέβαλε επιπροσθέτως στο πλαίσιο της καταγγελίας της ότι εκκρεμούν 379 αιτήματα άρσης βλάβης και 248 αιτήματα άρσης καλωδιακής βλάβης, ενώ για το 55% και 5% αντίστοιχα δεν έχει προσδιορισθεί καν η προβλεπόμενη ημερομηνία παράδοσης.

### **III.3 Οι ισχυρισμοί των εμπλεκόμενων στην ακρόαση μερών κατά την ενώπιον της ΕΕΤΤ διαδικασία**

Στο πλαίσιο της ενώπιον της ΕΕΤΤ ακροαματικής διαδικασίας, οι ισχυρισμοί που υπεβλήθησαν αφενός από τις καταγγέλλουσες εταιρίες «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» και αφετέρου από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» έχουν εν συνόψει ως εξής:

#### **1) Οι θέσεις της εταιρίας «VODAFONE - ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ»**

1. Η εταιρία «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)», στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας και του υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8865/Φ.960/14.11.2022 Υπομνήματός της, σημείωσε καταρχάς – κάνοντας μια αναδρομή στο ιστορικό της υπόθεσης, ότι στο πλαίσιο



της δραστηριοποίησης της, λαμβάνει υπηρεσίες αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο από την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. η οποία είναι και σημαντικός πάροχος με σημαντική ισχύ στην αγορά της πρόσβασης. Και μεταξύ των ειδικών υποχρεώσεων που φέρει, οφείλει να τηρεί συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα στο πλαίσιο παροχής και ενεργοποίησης νέων αιτημάτων, νέων συνδέσεων τοπικού βρόχου, καθώς επίσης και αποκατάστασης βλαβών που δηλώνονται από την εταιρία VODAFONE.

2.Η VODAFONE, το Δεκέμβριο του 2018 προέβη ενώπιον της ΕΕΤΤ σε καταγγελία και αίτημα ασφαλιστικών μέτρων για παραβίαση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των διατάξεων περί ελεύθερου ανταγωνισμού, καθώς από τον Ιούλιο ιδίως του '18 και έπειτα, αντιμετώπισε σοβαρές και ανααιτιολόγητες καθυστερήσεις στο πλαίσιο παράδοσης αιτημάτων νέων συνδέσεων καθώς και αποκατάστασης βλαβών. Αυτή η ανααιτιολόγητη αύξηση ουσιαστικά δεν βασιζόταν στους ειδικούς όρους συμφωνίας όπως προβλέπονται στο πλαίσιο, δεν δηλωνόταν από πλευράς ΟΤΕ στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, η προγραμματισμένη ημερομηνία προκειμένου να ολοκληρωθούν τα αιτήματα στο χρόνιο που έπρεπε και παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις της δεν υπήρξε και η δέουσα ανταπόκριση, τουλάχιστον για να γνωρίζει και να ενημερώνει και τους καταναλωτές, οι οποίοι σε μεγάλο βαθμό είχαν απωλέσει ολικά και τις υπηρεσίες τους στο κομμάτι διαχείρισης των βλαβών. Αυτή η ελλυτής ενημέρωση και καθυστέρηση προκάλεσε σοβαρή ζημιά στην εταιρία VODAFONE και δυσφήμιση, καθώς καθημερινά γινόταν αποδέκτης έντονων παραπόνων από πλευράς των πελατών της, συμπεριλαμβανομένων και των επιχειρηματικών πελατών, οι οποίοι προφανώς είχαν και σοβαρή ζημιά στη δραστηριότητα τους.

3.Για το θέμα της υποτροπής της ΟΤΕ ΑΕ στη συγκεκριμένη αγορά, η εταιρία VODAFONE σημείωσε ότι είναι γνωστό στην ΕΕΤΤ, με προηγούμενες αποφάσεις που έχει εκδώσει, ότι η παραβατική αυτή συμπεριφορά της ΟΤΕ ΑΕ εμφανίζεται εδώ και πάρα πολλά χρόνια. Ουσιαστικά από την αρχή που υπεβλήθησαν οι συγκεκριμένες ρυθμιστικές υποχρεώσεις στην εν θέματι εταιρία. Μάλιστα πλέον υπάρχουν και αποφάσεις δικαστηρίων, υπάρχει και νομολογιακό προηγούμενο που διαπιστώνει την παραβατική συμπεριφορά του ΟΤΕ ΑΕ. Χαρακτηριστικά αναφέρει απόφαση που εξέδωσε η ΕΕΤΤ το 2017 για τις ίδιες ακριβώς συμπεριφορές της ΟΤΕ ΑΕ, καθυστερήσεις στις παραδόσεις και καθυστερήσεις σε άρση βλαβών επιβάλλοντας 6.300.000,00€ πρόστιμο. Σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE Το Διοικητικό Εφετείο να μην περιόρισε κατά τι το πρόστιμο που υποβλήθηκε στην ΟΤΕ ΑΕ, πλην όμως δέχτηκε πλήρως το σκεπτικό της Επιτροπής και των Εταιρειών που είχαν καταγγείλει τότε την παραβατική συμπεριφορά της ΟΤΕ ΑΕ και μάλιστα αναφέρει επί λέξει ότι δέχεται το δικαστήριο ότι παραβίασε την υποχρέωση αμεροληψίας μη διακριτικής μεταχείρισης προβαίνοντας σε προνομιακή εξυπηρέτηση του λιανικού της άκρου με υλοποίηση παράδοσης των αιτημάτων τοπικού βρόχου σε συντομότερο χρόνο από ότι αντίστοιχα αιτήματα τρίτων παρόχων κατά παράβαση των προαναφερόμενων διατάξεων. Ο τι δηλαδή ισχύει ακριβώς και σε αυτήν την περίπτωση που εξετάζεται στο πλαίσιο της παρούσας ακρόασης, έχει γίνει ακριβώς και πριν μερικά χρόνια κατά την VODAFONE. Εκδόθηκε απόφαση του '17 επικυρώθηκε από το Εφετείο. Εάν πάει δε κανείς και ακόμα πιο πίσω, κατά την VODAFONE, θα φτάσει στο 2005, σχεδόν συνεπώς είκοσι χρόνια πίσω που παρουσιάζεται το ίδιο πρόβλημα, και υπήρξε και άλλη απόφαση της ΕΕΤΤ στο πλαίσιο της οποίας διαπιστώθηκαν καθυστερήσεις σε παράδοση τοπικών βρόχων και βλαβών και επεβλήθη πρόστιμο 1,5 εκατομμύριο €. Σύμφωνα δε με την εν λόγω εταιρία, το Συμβούλιο της Επικρατείας απέρριψε την αίτηση αναίρεσης που άσκησε τότε ο ΟΤΕ και αναφέρει ότι ο ΟΤΕ ήταν ήδη υπότροπος όσον αφορά τη συμμόρφωση του με τις υποχρεώσεις του να χρησιμοποιεί την πρόσβαση των τοπικών βρόχων, από το χρόνο έκδοσης της προσβαλλόμενης πράξης. Δηλαδή το Συμβούλιο της Επικρατείας ήρθε με απόφαση του 2019 και έκρινε ότι ήδη από το 2005, Ο ΟΤΕ γι' αυτές τις ακριβώς τις περιπτώσεις που συζητώνται στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας, ήταν ήδη υπότροπος. Το ζήτημα της υποτροπής, ειδικά στη συγκεκριμένη αγορά, είναι κάτι που πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη κατά την άποψη της εταιρίας VODAFONE.

4. Επιπροσθέτως η εταιρία VODAFONE διευκρινίζει τα εξής σε σχέση με το επιχείρημα που ακούστηκε από την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας αναφορικά με τις προβλέψεις, επειδή είναι κάτι που έχει διατυπωθεί πολλές φορές στο παρελθόν και αυτό επίσης έχει κριθεί από τα δικαστήρια κατά την VODAFONE: Οι προβλέψεις που προβλέπονται στο ΡUΟ είναι αποκλειστικά και μόνο για την επιβολή ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ από την καθυστερημένη παράδοση. Δεν έχει καμία σχέση η ύπαρξη προβλέψεων για το εάν θα διαπιστωθεί διακριτική μεταχείριση του ΟΤΕ σε βάρος των παρόχων. Πολύ απλά

γιατί ούτε το λιανικό άκρο (της ΟΤΕ ΑΕ) δίνει ποτέ προβλέψεις και πολύ περισσότερο, διότι η νομοθεσία κάνει λόγο για διακριτική μεταχείριση, άρα εάν εγώ δίνω στο λιανικό μου άκρο σε Χ μέρες και στους παρόχους δίνω σε Χ συν κάτι μέρες προφανώς αυτομάτως δημιουργείται μια διακριτική μεταχείριση. Αυτό είναι ανεξάρτητο από την υποχρέωση που θέτει η νομοθεσία να υποβάλουν οι πάροχοι προβλέψεις κατά την εταιρία VODAFONE. Ο λόγος αυτής της πρόβλεψης είναι σύμφωνα με τη VODAFONE για να μπορούν να διεκδικήσουν μετά ποινικές ρήτρες σε βάρος της ΟΤΕ ΑΕ. Γι' αυτό είναι οι προβλέψεις. Οι προβλέψεις δεν υποκαθιστούν την υποχρέωση του ΟΤΕ να συμμορφώνεται στην ίση μεταχείριση με το λιανικό του άκρο και τους παρόχους. Είναι μόνο για την επιβολή ποινικών ρητρών.

5. Στο πλαίσιο του έγγραφου υπομνήματός της ενώπιον της ΕΕΤΤ, η εταιρία VODAFONE σημειώνει αναλυτικότερα ότι η εν θέματι εταιρία, στο πλαίσιο της δραστηριοποίησής της στην αγορά Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο υποβάλλει προς την ΟΤΕ Α.Ε. μεταξύ άλλων αιτήματα παροχής Τοπικού Βρόχου, προκειμένου να ικανοποιήσει αιτήματα νέων συνδέσεων πελατών οι οποίοι επιθυμούν να συνδεθούν με το δίκτυο της καθώς και άρσης βλαβών Τοπικού Βρόχου (εφεξής ΤοΒ), προκειμένου να αποκαταστήσει τη διακοπή ή δυσλειτουργία των υπηρεσιών υφιστάμενων συνδρομητών της εξαιτίας βλάβης στο δίκτυο του ΟΤΕ. Η παροχή των υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου και άρσης βλαβών Τοπικού Βρόχου διέπεται από τους όρους και τις προϋποθέσεις που ορίζονται στις εκάστοτε, ισχύουσες αποφάσεις της ΕΕΤΤ. Ως εκ τούτου, η ΟΤΕ Α.Ε. οφείλει να ικανοποιεί τα αιτήματα παροχής Τοπικού Βρόχου και να προβαίνει στην άρση βλαβών Τοπικού Βρόχου εντός των χρονοδιαγραμμάτων που ορίζονται στην Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, ως ισχύει τροποποιηθείσα. Η μη συμμόρφωση της ΟΤΕ Α.Ε. με το εκάστοτε ισχύον ΡUΟ αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών Τοπικού Βρόχου και άρσης βλαβών Τοπικού Βρόχου, κατά την εταιρία VODAFONE- και σύμφωνα με τα όσα εκτίθενται και στην καταγγελία της, είχε λάβει, εκ νέου, εκρηκτικές διαστάσεις, ιδίως από τον Ιούλιο του 2018 και μετά ειδικότερα, παρουσιάζεται σημαντικότερη αύξηση του αριθμού των αιτημάτων παροχής Ανενεργού Τοπικού Βρόχου καθώς και άρσης βλαβών τοπικού βρόχου, τα οποία η ΟΤΕ Α.Ε. ικανοποιεί με σημαντική καθυστέρηση και καθ' υπέρβαση των προβλεπόμενων από το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο χρονοδιαγραμμάτων της "Συμφωνίας Διασφάλισης Επιπέδου Ποιότητας Υπηρεσιών (Service Level Agreement- SLA)" και δίχως να δηλώνει στο Πληροφοριακό Σύστημα ΟΤΕ (WCRM-LLU) ή/και να τηρεί την προγραμματισμένη ημερομηνία κατασκευής / άρσης (due date) ως οφείλει, προκαλώντας σημαντικές καθυστερήσεις εις βάρος των καταναλωτών/ συνδρομητών με προφανή (θετική και αποθετική) οικονομική ζημία, αλλά και δυσφήμιση της εταιρείας VODAFONE . Παρά τις επανειλημμένες από μέρους της οχλήσεις προς την ΟΤΕ Α.Ε. δεν υπήρξε σχετική ενημέρωση ή/και δέσμευση από πλευράς της ως προς την ομαλοποίηση του φαινομένου, ώστε αφενός να το λάβει υπόψη στον επιχειρηματικό της σχεδιασμό, αφετέρου να προβεί σε ενέργειες ενημέρωσης προς το συνδρομητικό της κοινό.

**6. i) Ως προς τις καθυστερήσεις στην υλοποίηση αιτημάτων παροχής Τοπικού Βρόχου** Ειδικότερα, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε η εταιρία VODAFONE στο πλαίσιο του έγγραφου υπομνήματός της, με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/13/28.07.2011 η ΟΤΕ Α.Ε. υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση σε τοπικούς βρόχους και υποβρόχους μέσω της πλήρως αδεσμοποίητης πρόσβασης και της μεριζόμενης πρόσβασης, με όρους ισότιμου, εύλογου και έγκαιρου χαρακτήρα (παράγραφοι 3.1, 3.1.1, 3.1.8 και 3.1.9 της Ενότητας III Κανονιστικές Υποχρεώσεις). Περαιτέρω, κατά τις παραγράφους 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5 της Ενότητας III Κανονιστικές Υποχρεώσεις της ίδιας ως άνω Απόφασης της ΕΕΤΤ, η ΟΤΕ Α.Ε. φέρει υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης (υποχρέωση αμεροληψίας) για όλες τις υποχρεώσεις πρόσβασης, σύμφωνα με την οποία υποχρεούται να εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, και να παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο (συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων). Ειδικότερα, σύμφωνα με την εν λόγω υποχρέωση... 4.1.2 Κατά την παροχή υπηρεσιών φυσικής πρόσβασης σε υποδομή δικτύου δεν επιτρέπεται να υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, σύζευξη υπηρεσιών ή ευκολιών (εκτός και εάν αυτή δικαιολογείται από τεχνικούς λόγους), καθώς και αδικαιολόγητα επαχθείς συμβατικοί όροι... 4.1.4 Απαγορεύεται κάθε προνομακική πρόσβαση του λιανικού άκρου του ΟΤΕ ή των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων στις δραστηριότητες χονδρικής του ΟΤΕ... 4.1.5 Ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση στα πληροφοριακά



συστήματα χονδρικής σε τρίτους παρόχους υπό τους ίδιους όρους και υπό τις ίδιες προδιαγραφές ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο».

7.Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 792/07/22.12/2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016) «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)», η ΕΕΤΤ αφού κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, ενόψει των εθνικών συνθηκών, εξακολουθεί να υφίσταται στην Ελληνική Επικράτεια μια διακριτή χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, που περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών για τον σκοπό παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών, προχώρησε σε ανάλυση του ανταγωνισμού στη σχετική αγορά, προκειμένου να αποφασίσει εάν αυτή είναι επαρκώς ανταγωνιστική και συγκεκριμένα εάν ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει ΣΙΑ στη εν λόγω αγορά. Από την ανάλυση της ΕΕΤΤ προέκυψε ότι «η χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (εξακολουθεί να) χαρακτηρίζεται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να ορισθεί εκ νέου ως πάροχος με ΣΙΑ σε αυτήν. Συνακόλουθα η ΕΕΤΤ διατήρησε, με τις τροποποιήσεις και τις προσθήκες που αναφέρονται στην απόφαση αυτή, τις Κανονιστικές Υποχρεώσεις που επεβλήθησαν δυνάμει της προηγούμενης ανάλυσης της σχετικής αγοράς (ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011, ΦΕΚ 1908/6/07-09-2011).

8. Επίσης, στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 573/015/22-7-2010 (άρθρα 2.2.1 (δύο τελευταία εδάφια) και 2.6 .2-2.6 3) ορίζεται ότι: «..Όλα τα αιτήματα σχετικά με την παροχή του ΤοΒ/ΤοΥΒ υποβάλλονται από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11. Τα αιτήματα σχετικά με την παροχή ΤοΒ/ΤοΥΒ πρέπει να καταχωρούνται από τον Τ.Π. στο ΠΣ ΟΤΕ εντός χρονικού διαστήματος το οποίο δε δύναται να υπερβαίνει τη μία (1) εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης/δήλωσης του καταναλωτή».

9.Περαιτέρω, στο «Παράρτημα 14 Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA) τοπικός βρόχος/υποβρόχος και σχετικές υπηρεσίες» της ως άνω Απόφασης ΕΕΤΤ, ως ισχυε τροποποιηθείσα, ορίζονταν τα εξής: Αναφορικά με την παράδοση τοπικών βρόχων: «3.1. ΠΑΡΑΔΟΣΗ 3.1.1. Χρόνοι Παράδοσης» Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης του πλήρως αδεσμοποίητου ή και του μεριζόμενου τοπικού βρόχου/υποβρόχου. Χρόνος παράδοσης ΤοΒ/ΤοΥΒ: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία που ο ΟΤΕ ενημέρωσε τον Τ.Π. μέσω του ΠΣ ΟΤΕ για την υλοποίησή της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ ...3.1.2. Προβλέψεις. Τα στοιχεία που θα πρέπει να παρέχονται αφορούν: Για τον ΤοΒ: Πλήθος νέων αιτημάτων παροχής βρόχων (πλήρεις και μεριζόμενοι χωριστά) ανά Τηλεπ Πάροχο και ανά Α/Κ. ... Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα 12μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο... Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π.Σ. ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά Τ.Π., Α/Κ, όπως ορίζονται πιο πάνω για τις προβλέψεις, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10%, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα...».

10.Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 835/09/16-11-2017 (ΦΕΚ 4303/Β/11-12-2017) εκδόθηκε το Κωδικοποιημένο κείμενο της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο μετά την τροποποίηση της με την απόφαση της ΕΕΤΤ 827/04/21-09-2017 (ΦΕΚ 3580/β/11-10-2017). Στην εν λόγω απόφαση προβλέπονταν τα ακόλουθα σε σχέση με τις υποχρεώσεις της ΟΤΕ Α.Ε, για παραδόσεις βρόχων:

*«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ 4.1 Ορισμοί .. Χρόνος παράδοσης : Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ.*

*Ανενεργός χρόνος SLA (parked time) ; Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης θλάθης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ.*

*Πραγματικός χρόνος παράδοσης: Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.*

*Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ) : Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.*



*Εργάσιμες ώρες (ΕΩ) : Από 07.20 πμ έως 15.00 μμ*

*Ανεπίβλεπτο Κέντρο: Το κέντρο εγκαταστάσεων ΟΤΕ, στο οποίο δεν υπάρχει τεχνικό προσωπικό δικτύου και η επίβλεψη εργασιών καθώς και η διαχείριση τους γίνεται από απομακρυσμένο κεντρικό σημείο.*

#### *«4.4. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»*

*Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) του ΟΤΕ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ», ορίζονται τα παρακάτω:*

##### *4.4.1. Για την Παροχή των Υπηρεσιών:*

*1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ*

*2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.*

*.....*

##### *4.5. ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ, 4.5.1. Χρόνοι Παράδοσης*

*Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης*

*ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ ή και του ΜΤοΒ/ΜΤοΥΒ.*

*Ο ΟΤΕ θα παραδίδει τους ΤοΒ/ΤοΥΒ στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στον πιο κάτω Πίνακα 2:.....4.5.2 Προβλέψεις..... Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π.Σ. ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά Τ.Π., Α/Κ, όπως ορίζονται πιο πάνω για τις προβλέψεις, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών..... Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν, το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων, και επιπλέον οι αιτήσεις ΤοΒ σε ΤοΥΒ οι οποίες υπερβαίνουν το ανώτατο όριο που περιγράφεται παραπάνω, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΟΤΕ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρας..... 4.5.3 Ρήτρες Ρήτρα Υπέρβασης Πραγματικού Χρόνου Παράδοσης Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 2 της υποενότητας 4.5.1 του παρόντος Παραρτήματος, του, ΠΤοΒ και του ΜΤοΒ και του ΠΤοΥΒ, καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του Τ.Π, ποινική ρήτρα....»*

*11. Από την παράθεση των ανωτέρω διατάξεων προκύπτουν με σαφήνεια τα εξής σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE:*

*11.1) Το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ως εκτέθηκε ανωτέρω, επιτάσσει, μεταξύ άλλων, να μην υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις από την πλευρά της ΟΤΕ Α.Ε. στην υλοποίηση αιτημάτων παράδοσης τοπικών βρόχων καθώς και να μην υπάρχει διακριτική μεταχείριση λιανικού του άκρου και σε βάρος τρίτων, όπως εν προκειμένω η εταιρεία μας, που αιτούνται τις σχετικές υπηρεσίες. Οι ως άνω υποχρεώσεις της ΟΤΕ Α.Ε. αποτελούν προβλέψεις του ρυθμιστικού πλαισίου και τυχόν παράβασή τους τιμωρείται με τις κυρώσεις που ορίζονται στη νομοθεσία περί ηλεκτρονικών-επικοινωνιών ανεξάρτητα δε από εάν η συγκεκριμένη παραβατική συμπεριφορά δύναται να στοιχειοθετήσει και παράβαση των διατάξεων περί ελεύθερου ανταγωνισμού και να καθίσταται τιμωρητέα με βάση και τις διατάξεις αυτές.*

*11.2) Η Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16-11-2017 καθορίζει συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης των παραδόσεων τοπικών βρόχων από τον ΟΤΕ στους ανταγωνιστές του στη λιανική. Η υπέρβαση των συγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων αποτελεί ουσιαστικά τεκμήριο καθυστέρησης στην παράδοση τοπικών βρόχων με συνέπεια την κατάπτωση ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ, σύμφωνα με τα ειδικώς οριζόμενα στην ως άνω Απόφαση της ΕΕΤΤ. Περαιτέρω, η ίδια Απόφαση προβλέπει και τη διαδικασία υποβολής*



προβλέπει από τους παρόχους προς τον ΟΤΕ, το οποίο όμως, όπως έχει γίνει και νομολογιακά δεκτό, (βλ. ΔΕΦΑΘ 3829/2011), αποτελεί ζήτημα ρύθμισης της συμβατικής σχέσης του ΟΤΕ με τους λοιπούς παρόχους. Αναφέρεται δε στην ως άνω Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16-11-2017 ότι εάν ο τηλεπικοινωνιακός πάροχος δεν υποβάλλει τις προβλέψεις του εντός των ως άνω καθορισμένων προθεσμιών, τότε οι αιτήσεις του δεν περιλαμβάνονται στην συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό χρόνο.

11.3) Με βάση τα παραπάνω, καθίσταται σαφές ότι η ύπαρξη διακριτικής μεταχείρισης από τον ΟΤΕ σε βάρος των τηλεπικοινωνιακών παροχών ουδόλως πρέπει να συνδέεται με τις καθορισμένες υποχρεώσεις του για μη υπέρβαση συγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων, όπως αυτά καθορίζονται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16-11-2017. Τα εν λόγω χρονοδιαγράμματα αποτελούν το ανώτατο όριο εντός του οποίου οφείλει ο ΟΤΕ να ικανοποιήσει τα αιτήματα τοπικών βρόχων που υποβάλλονται από τους παρόχους, η δε υπέρβαση των χρονοδιαγραμμάτων αυτών έχει τις συμβατικές συνέπειες που προβλέπονται από την ως άνω Απόφαση (κατάπτωση ποινικών ρητρών κλπ). Αντιθέτως, διακριτική μεταχείριση, κατά τα οριζόμενα στην Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/7/2016, δύναται να στοιχειοθετηθεί και χωρίς να έχει συντελεστεί από την πλευρά του ΟΤΕ υπέρβαση των χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται σε έτερη κανονιστική απόφαση της ΕΕΤΤ. Αρκεί για τη στοιχειοθέτηση της παράβασης της: διακριτικής μεταχείρισής ή ύπαρξη μη ισοδύναμων όρων σε ισοδύναμες περιστάσεις χωρίς να απαιτείται ταυτόχρονα και η υπέρβαση των χρονοδιαγραμμάτων, το οποίο αποτελεί ξεχωριστό ζήτημα.

11.4) Στην περίπτωση του ΟΤΕ, και ειδικότερα στο πλαίσιο παροχής πρόσβασης στο δίκτυο του, η ύπαρξη διακριτικής μεταχείρισης μέσω της ευνοϊκότερης μεταχείρισης του λιανικού του άκρου σε βάρος των ανταγωνιστών του στη λιανική αγορά, έχει ιδιαίτερως δυσμενείς συνέπειες στη ρύθμιση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς. Και τούτο διότι οι λοιποί πάροχοι που δραστηριοποιούνται στις σχετικές αγορές έχουν σημαντικό μειονέκτημα έναντι του ΟΤΕ, καθώς δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τα αιτήματα των χρηστών σε χρόνους αντίστοιχους με αυτούς που υλοποιεί ο ΟΤΕ. Η εν λόγω διακριτική μεταχείριση είναι προφανές ότι είναι δυνατόν να υφίσταται ακόμα και εάν ο ΟΤΕ παραδίδει τους τοπικούς βρόχους εντός των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων. Αρκεί η διαφοροποίηση μεταξύ λιανικού, άκρου του ΟΤΕ και λοιπών παρόχων για να στοιχειοθετηθεί παραβίαση των ρυθμιστικών του υποχρεώσεων του ΟΤΕ που απορρέουν από τον ορισμό του ως επιχείρησης με σημαντική ισχύ στην αγορά.

12. Τέλος, σύμφωνα με τα όσα καταθέτει η εταιρία VODAFONE, από τα στοιχεία που έχει υποβάλει στο πλαίσιο της καταγγελίας της, την επικαιροποίηση τους βάσει της τρέχουσας εικόνας του Π/Σ WCRM-LLU για το υπό εξέταση χρονικό διάστημα καθώς και από την με αριθ. Πρωτ, 326/15-05-2019 τεχνική έκθεση της ΕΕΤΤ με αντικείμενο την εφαρμογή RUO/RBO/Κανονισμού Vectoring από την ΟΤΕ Α.Ε., διαπιστώνονται τα κάτωθι σε σχέση με την υλοποίηση αιτημάτων ToB από την ΟΤΕ Α.Ε.:

- Για την περίοδο Ιούνιος - Δεκέμβριος 2018 υλοποιήθηκε εκτός SLA από τον ΟΤΕ το 22% περίπου των σχετικών αιτημάτων παροχής ANToB που υπέβαλε η εταιρεία μας (αναλυτικό στοιχεία στον Πίνακα 1 του Παραρτήματος 1 που συνοψίζεται με το παρόν). Για λόγους πληρότητας στο Παράρτημα 1 παρατίθενται (Πίνακες 2α και 2β) τα αντίστοιχα στοιχεία για το σύνολο της εξεταζόμενης από την ΕΕΤΤ περιόδου (Νοέμβριος 2016 - Δεκέμβριος 2018).

- Περαιτέρω, σημαντικό ποσοστό των εν λόγω αιτημάτων κατασκευάστηκαν με καθυστέρηση άνω των 11 ΕΗ πέραν του προβλεπόμενου SLA. Ενδεικτικά για την περίοδο Ιούλιος - Δεκέμβριος 2018 το εν λόγω ποσοστό ανέρχεται σε 29% περίπου (με κατανομή καθυστέρησης πέραν SLA 1-5 ΕΗ: 50%, 6-10 ΕΗ: 21% & 11+ ΕΗ: 29% περίπου). Η διαχρονική εξέλιξη της εν λόγω κατανομής παρουσιάζεται στους Πίνακες 3,4 & 5 του Παραρτήματος 1. Τα ανωτέρω επιβεβαιώνονται και από τη μη-εμπιστευτική έκδοση της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, βάσει της οποίας διαπιστώνεται ότι σημαντικός αριθμός αιτημάτων παροχής ANToB υλοποιείται σε χρόνο μεγαλύτερο του SLA, εντοπίζοντας πρόβλημα σε μεγάλο αριθμό μεμονωμένων Α/Κ που παρουσιάζουν αξιοσημείωτη καθυστέρηση (το ποσοστό ολοκλήρωσης αιτημάτων ANToB με χρόνο μεγαλύτερο από 12ΕΗ ανά μήνα είναι μεγαλύτερο από 15% στους 16 από τους 25 μήνες της υπό 1 εξέταση περιόδου. Υπάρχουν 29 έως 213 ΑΚ το μήνα, στο εξεταζόμενο/ διάστημα σε σύνολο 932 ΑΚ στα οποία ο χρόνος κατασκευής είναι άνω των 14ΕΗ)



- Μάλιστα, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, βάσει των στοιχείων της, η εν λόγω πρακτική/συμπεριφορά του ΟΤΕ συνεχίζεται και για χρονικό διάστημα μετά την εξεταζόμενη από την ΕΕΤΤ περίοδο, αναδεικνύοντας την πλήρη αδυναμία της ΟΤΕ Α.Ε. να συμμορφωθεί με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο και επομένως να βελτιώσει σημαντικά τους χρόνους απόκρισης (ενδεικτικά για το έτος 2019 εκτός SLA υλοποιείται το 17,4% των αιτημάτων, από τα οποία το 20% περίπου είναι με καθυστέρηση μεγαλύτερη των 11 ΕΗ, με κατανομή καθυστέρησης πέραν SLA 1-5 ΕΗ: 57%, 6-10 ΕΗ: 23% & 11+ ΕΗ: 20%). Αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται στους Πίνακες 5-7 του Παραρτήματος 1.

- Ενδείξεις βελτίωσης της περιγραφόμενης συμπεριφοράς της ΟΤΕ Α.Ε. εμφανίζονται μόλις τον Φεβρουάριο 2020, ήτοι μετά από περισσότερο από ένα (1) έτος από την αρχική καταγγελία της εταιρείας μας (Πίνακας 8 του Παραρτήματος 1).

- Η εταιρεία VODAFONE σημειώνει δε, ότι σε καθημερινή βάση γινόταν αποδέκτης έντονων παραπόνων από το σύνολο των πελατών που ανέμεναν την ολοκλήρωση των εργασιών από πλευράς ΟΤΕ, φαινόμενο που ήταν ακόμη πιο έντονο στους επιχειρηματικούς πελάτες. Παράλληλα, η τεχνική έκθεση της ΕΕΤΤ – σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, διαπιστώνει ότι ο ΟΤΕ ολοκληρώνει εντός Σ/Κ αιτήματα παροχής ANToB για τους Παρόχους μόνο κατά τους τέσσερις (4) τελευταίους μήνες της υπό εξέταση περιόδου (από τον Αύγουστο 2018), σε αντίθεση με το Λιανικό του άκρο που ολοκληρώνει τα αντίστοιχα αιτήματα καθ' όλη τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου (11/16-11/18). Συνεπώς σύμφωνα με την εν θέματι εταιρία, όπως καταλήγει και η ΕΕΤΤ, η χονδρική είχε πάντα τη δυνατότητα να ολοκληρώνει αιτήματα ANToB μέσα στο Σ/Κ όμως ξεκίνησε να το κάνει μετά τον Αύγουστο του 2018. Επισημαίνει δε η εταιρία VODAFONE ότι κατά τη διάρκεια της ακροαματικής διαδικασίας, όπως αποτυπώνεται στη σελίδα 21 των Πρακτικών, εκπρόσωπος της ΟΤΕ Α.Ε. ανέφερε ότι η ΟΤΕ Α.Ε. υλοποιούσε κατασκευές ANToB εντός Σ/Κ και για τους παρόχους σε όλο το εξεταζόμενο διάστημα, αλλά το Π/Σ WCRM-LLU ενημερωνόταν σχετικά τη Δευτέρα μεταξύ 01:00 και 03:00 μετά τα μεσάνυχτα. Μάλιστα, όπως σημειώνει η VODAFONE, η εκπρόσωπος της ΟΤΕ Α.Ε. σημείωσε ότι από τον Σεπτέμβριο 2017 κι έπειτα οι πάροχοι είχαν τη δυνατότητα να γνωρίζουν για την ολοκλήρωση της κατασκευής από το ψηφιακό διπλότυπο που αναρτάται στο Π/Σ. Από τον έλεγχο που πραγματοποίησε η εταιρία VODAFONE ενδεικτικά, πράγματι υπάρχουν περιπτώσεις στις οποίες ενώ ως ημερομηνία κατασκευής εμφανίζεται η Δευτέρα (ή και οι υπόλοιπες εργάσιμες ημέρες), από το διπλότυπο (φωτογραφία) που έχει αναρτηθεί στο VVCRM-LLU φαίνεται η κατασκευή να έχει πραγματοποιηθεί εντός Σ/Κ. Ωστόσο, όπως γίνεται εύκολα αντιληπτό από το πλήθος των αιτημάτων που διαχειρίζεται η εταιρία, η VODAFONE δεν είναι σε θέση, ούτε υποχρεούται να παρακολουθεί διακριτά, ήτοι ανά εγγραφή, τις αναρτήσεις των διπλότυπων για να ενημερωθεί σχετικά με την κατασκευή ή μη των αιτημάτων παροχής ANToB από την ΟΤΕ Α.Ε., ώστε να προβεί με τη σειρά της στις απαραίτητες τεχνικές ενέργειες για την ολοκλήρωση του αιτήματος και την παροχή υπηρεσιών προς τους συνδρομητές μας. Η εταιρεία VODAFONE λαμβάνει γνώση αυτοματοποιημένα μέσω της διασύνδεσης των συστημάτων (API), για την ολοκλήρωση των ενεργειών από την πλευρά της ΟΤΕ Α.Ε. με την ενημέρωση των πεδίων «Ημ. Κατασκευής» και «Ημ. Ενημ. Για την Κατασκευή» στο Π/Σ, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα στο ρυθμιστικό πλαίσιο (RUO - Παράρτημα 1 «Ο ΤοB υλοποιείται την ημερομηνία που έχει γνωστοποιήσει ο ΟΤΕ στον Τ.Π. σύμφωνα με τους χρόνους που αναφέρονται στο Παράρτημα «SLA ΤοB/ΤοΥB» και παράλληλα την ίδια ημέρα ο ΟΤΕ, μέσω του Π.Σ., ενημερώνει τον Τ.Π. για την ολοκλήρωση της υλοποίησης του ΤοB»). Συνεπώς, ακόμα κι αν η ΟΤΕ Α.Ε. κατασκεύαζε αιτήματα ANToB για τους παρόχους εντός Σ/Κ υφίσταται διακριτική μεταχείριση εις βάρος των παρόχων, οι συνδρομητές των οποίων δεν ήταν σε θέση να λάβουν άμεσα υπηρεσίες (καθώς οι πάροχοι δεν ήταν ενήμεροι για την κατασκευή, βάσει της προβλεπόμενης αυτοματοποιημένης διαδικασίας/ ενημέρωσης μέσω του ΠΣ ΟΤΕ), σε αντίθεση με τους συνδρομητές ΟΤΕ για τους οποίους, η Λιανική ΟΤΕ ήταν σε θέση να ολοκληρώσει τα αντίστοιχα αιτήματα εντός Σ/Κ και να λάβουν άμεσα υπηρεσίες, ακόμη και μέσω της ίδιας ενδεχομένως μετάβασης τεχνικού συνεργείου ΟΤΕ.

Από τα ως άνω αναφερόμενα στοιχεία, όπως περιγράφονται αναλυτικότερα στο Παράρτημα Πινάκες 1- 10), προκύπτει, κατά την εταιρία VODAFONE, σαφώς ότι η ΟΤΕ Α.Ε. έχει παραβιάσει την προβλεπόμενη από το ως άνω αναφερόμενο ρυθμιστικό πλαίσιο υποχρέωσή της να μην προβαίνει σε αδικαιολόγητες καθυστερήσεις κατά την παροχή υπηρεσιών φυσικής πρόσβασης σε υποδομή δικτύου, σε αντίθεση με τον ισχυρισμό εκπροσώπου της ΟΤΕ Α.Ε. κατά την ακροαματική διαδικασία «...θεωρούμε ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα της διετίας 2017-2018, έχουμε τηρήσει και το ρυθμιστικό πλαίσιο, δηλαδή οι κατασκευές έχουν



γίνει εντός του SLA και δεν υπάρχει διακριτική μεταχείριση μεταξύ χονδρικής λιανικής» (σελ. 19 των Πρακτικών).

13. Οι δε προβαλλόμενοι από την ΟΤΕ Α.Ε. ισχυρισμοί προκειμένου να δικαιολογηθούν οι διαπιστωμένες καθυστερήσεις στην παράδοση τοπικών βρόχων είναι παντελώς αβάσιμοι κατά την εταιρία VODAFONE. Ειδικά, ως προς το θέμα προβλέψεων που επικαλέστηκε η ΟΤΕ Α.Ε., η εταιρία VODAFONE σημειώνει τα ακόλουθα:

13.1) Ο μηχανισμός υποβολής προβλέψεων από τους παρόχους, στον οποίο εστιάζει η ΟΤΕ ΑΕ, δεν δύναται να συνδεθεί βάσιμα με το ζήτημα της αδικαιολόγητης καθυστέρησης και της διακριτικής μεταχείρισης κατά την παράδοση ΤοΒ. Όπως εκτέθηκε και ανωτέρω, η υποβολή προβλέψεων από την πλευρά των παρόχων συνιστά μια διαδικασία η οποία προβλέπεται από την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16-11-2017 (αλλά και από τις αντίστοιχες προγενέστερες αποφάσεις της ΕΕΤΤ) και συμπεριλήφθηκε στο ευρύτερο πλαίσιο της συμβατικής συμφωνίας μεταξύ ΟΤΕ και παρόχων, οι λεπτομέρειες της οποίας ρυθμίστηκαν με την ως άνω Απόφαση της ΕΕΤΤ. Πράγματι, η προσήκουσα τήρηση της υποχρέωσης των παρόχων για υποβολή προβλέψεων συνεκτιμάται κατά την επιβολή ποινικών ρητρών σε βάρος του ΟΤΕ για υπέρβαση των οριζόμενων χρονοδιαγραμμάτων. Αποτελεί ως εκ τούτου εσφαλμένη ερμηνεία από την ΟΤΕ Α.Ε. η υιοθέτηση του επιχειρήματος των προβλέψεων ως μέσου καταστρατήγησης των ρυθμιστικών της υποχρεώσεων για μη διακριτική μεταχείριση των παρόχων έναντι του λιανικού της άκρου. Ανεξαρτήτως λοιπόν των προβλέψεων, του πλήθους των αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ σε σχέση με το πλήθος των αιτημάτων των παρόχων και της διασποράς του ημερήσιου αριθμού υποβαλλόμενων αιτημάτων των παρόχων, η υποχρέωση της έγκαιρης υλοποίησης αιτημάτων και της μη διακριτικής μεταχείρισης επιβάλλει, κατά την εταιρία VODAFONE, οι χρόνοι υλοποίησης των αιτημάτων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ να ακολουθούν την ίδια κατανομή, δηλαδή να έχουν την ίδια μέση τιμή και την ίδια διασπορά. Άλλωστε και μόνο το γεγονός ότι για τη λιανική της ΟΤΕ ΑΕ δεν υφίσταται αντίστοιχη διαδικασία προβλέψεων παρόλο που το πλήθος των αιτημάτων του λιανικού της άκρου είναι αντίστοιχου μεγέθους με αυτό των τρίτων παρόχων καθιστά αλυσιτελή την προβολή του συγκεκριμένου ισχυρισμού. Σημειώνεται δε από την εταιρία VODAFONE, ότι και νομολογιακά έχει κριθεί ότι ο συγκεκριμένος ισχυρισμός της ΟΤΕ ΑΕ είναι απορριπτός προεχόντως ως αόριστος και αναπόδεικτος.

13.2) Σε κάθε περίπτωση δε, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, βάσει των συνεπειών που ήδη έχει παραθέσει στην ΕΕΤΤ, τόσο στο πλαίσιο της Καταγγελίας της όσο και στο σχετικό υπόμνημά της επί της από 25/02/2019 Ακρόασης που είχε λάβει χώρα ενώπιον της ΕΕΤΤ, επαληθεύεται ότι ακόμη και για αιτήματα που εμπίπτουν στο προβλεπόμενο SLA, βάσει των σχετικών προβλέψεων που είχε υποβάλλει η εταιρεία, η ΟΤΕ ΑΕ δεν τήρησε τα προβλεπόμενα σε αυτό χρονοδιαγράμματα, ως όφειλε. Σημειώνει δε περαιτέρω, ότι κατόπιν σχετικής ανάλυσης και ελέγχου της εταιρίας VODAFONE, ότι οι προβλέψεις που η εν θέματι εταιρεία κατέθεσε βάσει των οριζόμενων στο RUO και της ομαδοποίησης των ΑΚ που προβλέπονται για το έτος 2018, ήταν στο μεγαλύτερο μέρος τους ακριβείς. Ειδικότερα, οι αναπροσαρμογές στις οποίες προχώρησε η ΟΤΕ ΑΕ λόγω κατάθεσης αιτημάτων σε ποσοστό μικρότερο του 80% των αντίστοιχων προβλέψεων τριμήνου, ήταν ελάχιστες και δεν υπερέβαιναν κατά μέσο όρο το 2% των προβλέψεων του 2018. Ομοίως, διαπιστώνεται ότι καθυστερήσεις στην υλοποίηση από την πλευρά της ΟΤΕ Α.Ε. προκύπτουν και σε αιτήματα τα οποία δεν ξεπερνούν το 110% των αντίστοιχων προβλέψεων τις οποίες υπέβαλε η εταιρία VODAFONE. Η εν θέματι εταιρία σημειώνει δε, ότι υπέβαλε αναλυτικά στοιχεία επί των ανωτέρω στους Πίνακες 11-18 του Παραρτήματος 1.

13.3) Ως προς το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι κατά τον υπολογισμό των χρόνων παράδοσης ΤοΒ δεν έχουν ληφθεί υπόψη οι «ανεργοί χρόνοι», η εταιρία VODAFONE, επισημαίνει ότι επί της αρχής συμφωνεί με τη μεθοδολογία που ακολουθήθηκε από την ΕΕΤΤ, καθώς η έννοια του ανεργού χρόνου δεν υφίσταται στις διαδικασίες της Λιανικής ΟΤΕ. Περαιτέρω, σημειώνει ότι τα στοιχεία των πινάκων της Καταγγελίας της, αλλά και του Παραρτήματος 1 του έγγραφου υπομνήματος που υπέβαλε στην ΕΕΤΤ, έχουν εξαχθεί λαμβάνοντας υπόψη το πεδίο του Π/Σ WCRM-LLU «Ημ. Κατασκευής σύμφωνα με το SLA» και αποτυπώνουν τον αριθμό/ποσοστό των αιτημάτων που έχουν κατασκευαστεί πέραν αυτής της ημερομηνίας. Η εν λόγω ημερομηνία αναπροσαρμόζεται (μετακινείται) στο Π/Σ ανάλογα με την κατάσταση του αιτήματος (πχ στην περίπτωση που το αίτημα τεθεί σε κατάσταση αναμονής λόγω έλλειψης δικτύου) και κατ' αυτόν τον τρόπο η



καταμέτρηση των αιτημάτων που υλοποιήθηκαν από την ΟΤΕ Α.Ε. εκτός SLA έχει λάβει υπόψη τυχόν ανενεργούς χρόνους. Σε κάθε περίπτωση, στο πλαίσιο εκτίμησης της επίπτωσης των ανενεργών χρόνων για τις περιπτώσεις που κατά τη διαχείριση των αιτημάτων παρατηρήθηκαν μεν ανενεργοί χρόνοι, αλλά η «Ημ. Κατασκευής σύμφωνα με το SLA» δεν φαίνεται να άλλαξε στο Π/Σ, από τον έλεγχο που πραγματοποιήσε η εν θέματι εταιρία, λαμβάνοντας διακριτά υπόψη τον ανενεργό, χρόνο κάθε αιτήματος, προκύπτει αμελητέα απόκλιση, της τάξης του -1%, στο ποσοστό των αιτημάτων που υλοποιήθηκαν από τον ΟΤΕ εκτός SLA και συνεπώς επιβεβαιώνει την εκτίμηση της ΕΕΤΤ, όπως αποτυπώνεται στην τεχνική έκθεση, η οποία επί λέξει αναφέρει: «Επισημαίνεται ότι δεν λαμβάνεται υπόψη ο ανενεργός χρόνος στον υπολογισμό των ΕΗ για τις κατασκευές. Ο λόγος είναι πως η πληροφορία αυτή είναι διαθέσιμη στα στοιχεία της Λιανικής του ΟΤΕ. Κατά συνέπεια, κρίθηκε ότι πρέπει να εξαιρεθεί από τον υπολογισμό για να είναι συγκρίσιμα τα αποτελέσματα. Λόγω του πολύ μεγάλου αριθμού των αιτημάτων εκτιμάται ότι ο «θόρυβός» που εισάγεται στα αποτελέσματα εξαιτίας αυτής της εξαίρεσης είναι πολύ μικρός. Δηλαδή, το ποσοστό των αιτημάτων με ανενεργό χρόνο είναι μικρό σε σχέση με τα υπόλοιπα με αποτέλεσμα να μην μπορεί να επηρεάσει σημαντικά το μέσο όρο ΕΗ».

13.4) Τέλος, προς επίρρωση των ανωτέρω και καθώς η ανάλυση των στοιχείων γίνεται επί ολοκληρωμένων αιτημάτων, για το εν λόγω ζήτημα των ανενεργών χρόνων, η εταιρία VODAFONE υπενθυμίζει την αναφορά εκπροσώπου της ΟΤΕ Α.Ε. στο πλαίσιο της από 25/02/2019 Ακρόασης επί των ληφθέντων προσωρινών μέτρων, όπως αποτυπώνεται στη σελίδα 9 των Πρακτικών της Ακρόασης (Αρ. Πρωτ. ΕΕΤΤ 1.1141/Φ.300/26-3-2019), «...υπάρχει στο σύστημα μια ημερομηνία κατασκευής σύμφωνα με το SLA η οποία ορίζεται εξ αρχής όταν κατατεθεί το αίτημα. Όσο το αίτημα είναι σε εξέλιξη υπάρχουν ανενεργοί χρόνοι οι οποίοι δεν προκαλούν τη μετακίνηση αυτής της ημερομηνίας...Όταν ολοκληρωθεί το αίτημα λαμβάνονται υπόψη αυτοί οι ανενεργοί χρόνοι και αλλάζει...». Επιπρόσθετα η εταιρία VODAFONE σημειώνει ότι, κατά τη διάρκεια της πρόσφατης Ακρόασης εκπρόσωπος της ΟΤΕ Α.Ε. ανέφερε ότι κατά το επίμαχο χρονικό διάστημά «...τα αιτήματα κατασκευών της χονδρικής είχαν αυξηθεί σημαντικά, ειδικά των ανενεργών βρόχων, που είναι και τα πιο χρονοβόρα... Άρα το επίμαχο χρονικό διάστημα και ιδίως το 2018, αυξήθηκαν σημαντικά τα αιτήματα τα αιτήματα των ανενεργών βρόχων των παρόχων». (σελ. 22των Πρακτικών). Ωστόσο, με βάση τα στοιχεία του Π/Σ WCRM-LLU, όπως παρατίθενται στο Παράρτημά 1, αναφορικά με τα υλοποιημένα αιτήματα παροχής Ανενεργού Τοπικού Βρόχου της εταιρείας VODAFONE που υποβλήθηκαν για το έτος 2018 παρατηρείται ετήσια αύξηση σε σχέση με το έτος 2017 [...]%, που σε καμία περίπτωση δεν δικαιολογεί την εκρηκτική αύξηση των καθυστερήσεων (+79,2% περίπου) που παρατηρήθηκε το αντίστοιχο διάστημα στις υλοποιήσεις των αιτημάτων ANToB από τον ΟΤΕ (Πίνακες 9 & 10).

14. ii) **Ως προς τις καθυστερήσεις στη διαχείριση βλαβών** Η εταιρία VODAFONE σημειώνει περαιτέρω, ότι τα όσα αναλύθηκαν στο υπόμνημά της σε σχέση με την υποχρέωση του ΟΤΕ για παροχή υπηρεσιών τοπικού βρόχου χωρίς αδικαιολόγητες καθυστερήσεις και χωρίς διακριτική μεταχείριση υπέρ του λιανικού του άκρου, δυνάμει των αποφάσεων της ΕΕΤΤ περί καθορισμού των κανονιστικών υποχρεώσεων που φέρει η ΟΤΕ ΑΕ ως επιχείρηση με σημαντική ισχύ στην εθνική αγορά χονδρικής παροχής πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου, αυτονοήτως τυγχάνουν εφαρμογής και στις περιπτώσεις αδικαιολόγητων καθυστερήσεων και ύπαρξης διακριτικής μεταχείρισης στη διαδικασία άρσης βλαβών. Επιπλέον σημειώνει ότι στην Απόφαση της ΕΕΤΤ 835/09/16-11-2017 (ΦΕΚ 4303/Β/11-12-2017) προβλέπονται τα ακόλουθα σε σχέση με τις υποχρεώσεις της ΟΤΕ Α.Ε. για άρση βλαβών σε τοπικούς βρόχους:

«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ 4.1 Ορισμοί.. Χρόνος παράδοσης : Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Ανενεργός χρόνος SLA (parked time) : Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης βλάβης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος παράδοσης : Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault) : Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 07.20πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ.ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π.Σ. ΟΤΕ.



*Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης*

*Ωρες εκτός λειτουργίας ΤοΒ/ΤοΥΒ (out of service) : Το χρονικό διάστημα από την εισαγωγή της αναγγελίας της βλάβης στο Π.Σ. ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανισθεί στο Π.Σ. ΟΤΕ η άρση της συγκεκριμένης βλάβης.*

*Συμφωνία βλαβών : Η συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ & Τ.Π., για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο Τ.Π, σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε ο ΟΤΕ και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.*

*Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ) : Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των επισήμων αργιών.*

*Εργάσιμες ώρες (ΕΩ) : Από 07.20 πμ έως 15.00 μμ*

*Ανεπίβλεπτο Κέντρο: Το κέντρο εγκαταστάσεων ΟΤΕ, στο οποίο δεν υπάρχει τεχνικό προσωπικό δικτύου και η επίβλεψη εργασιών καθώς και η διαχείριση τους γίνεται από απομακρυσμένο κεντρικό σημείο.*

*Χρονικό Παράθυρο: Οι εργάσιμες ημέρες και ώρες (όπως περιγράφονται παραπάνω), κατά τις οποίες ο τεχνικός του ΟΤΕ προβαίνει σε άρση της βλάβης.*

#### «4.4. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»

*Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή/και αμέλεια) του ΟΤΕ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανωτέρα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τις συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ», ορίζονται τα παρακάτω:*

#### 4.4.2. Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του πελάτη.
4. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test
5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τ.Π. ή του πελάτη του Τ.Π., η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ,
6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Τ.Π. /πελάτη του στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης.
8. Όταν δεν αναφερθεί η βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα προσφορά.»

*«4.6. ΒΛΑΒΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ 4.6.1. Χρόνοι Άρσης Βλάβης Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη των ΤοΒ/ ΤοΥΒ το αργότερο στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης: Πίνακας 4 : ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤοΒ /ΤοΥΒ..... Πλήρης Τοπικός Βρόχος...Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης...1 ΕΗ...Καλωδιακή Βλάβη.. 3 ΕΗ από το χαρακτηρισμό της στο ΠΣ ΟΤΕ... 4.6.2 Ρήτρες Βλαβών Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης (πίν. 4) του ΤοΒ/ΤοΥΒ, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του Τ.Π, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 5. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε Τ.Π. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών, εάν η ενημέρωση του Τ.Π, σύμφωνα με το Παράρτημα 5, δεν πραγματοποιηθεί εντός 2 ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη ημέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΟΤΕ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο ΠΣ ΟΤΕ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα. Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των ΤοΒ/ΤοΥΒ, ως εξής..... »*



«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ..5.1. ΓΕΝΙΚΑ Ο ΟΤΕ στα πλαίσια της συντήρησης του δικτύου διατηρεί τους βρόχους & υποβρόχους του δικτύου πρόσβασης στην κατάσταση που απαιτείται για την υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών.. ...Σε κάθε περίπτωση τα μέρη έχουν αμοιβαία υποχρέωση συνεργασίας για την ελαχιστοποίηση των χρόνων αποκατάστασης της βλάβης.

5.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....5.2.1.6 Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται από τον Τ.Π. στο Π.Σ. ΟΤΕ. Με την εισαγωγή της στο σύστημα η αναγγελία βλάβης λαμβάνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Ως ημερομηνία κατάθεσης θα λαμβάνεται η ημερομηνία καταχώρησης στο ΠΣ ΟΤΕ.....5.2.1.7 Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται 24 \*7\* 365..... 5.2.1.8 Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ, υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη ΕΗ .....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 άρσης 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.

15. Περαιτέρω, η εν θέματι εταιρία σημειώνει ότι, από τα στοιχεία που έχει υποβάλει στο πλαίσιο της καταγγελίας της καθώς και από την με αριθ. Πρωτ. 326/15-05-2019 τεχνική έκθεση της ΕΕΤΤ με αντικείμενο την εφαρμογή RUO/RBO/Κανονισμού Vectoring από την ΟΤΕ Α.Ε., διαπιστώνονται τα κάτωθι σε σχέση με την αποκατάσταση βλαβών ΤοΒ από την ΟΤΕ Α.Ε.:

- Κατά την περίοδο Ιούνιος Δεκέμβριος 2018 παρουσιάστηκε επιδείνωση του χρόνου αποκατάστασης βλαβών από την ΟΤΕ ΑΕ προκαλώντας σημαντική δυσχέρεια στη διαχείριση των πελατών της εταιρίας (το 28,5% των απλών βλαβών αποκαταστάθηκαν εκτός των χρόνων του SLA, ενώ για καλωδιακές το αντίστοιχο ποσοστό ανέρχεται στο 4,2% και για το σύνολο των βλαβών το ποσοστό διαμορφώνεται σε 31,6%). (Αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται κατά την εταιρία VODAFONE στον Πίνακα 1 του Παραρτήματος 2. Για λόγους πληρότητας στον Πίνακα 2 του Παραρτήματος 2 σημειώνει δε ότι παραθέτει τα αντίστοιχα στοιχεία για το σύνολο της εξεταζόμενης από την ΕΕΤΤ περιόδου (Νοέμβριος 2016 - Δεκέμβριος 2018)). Η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ επιβεβαιώνει σύμφωνα με την καταγγέλλουσα VODAFONE την ανωτέρω διαπίστωσή της και μάλιστα λαμβάνοντας υπόψη στοιχεία της Λιανικής ΟΤΕ διαπιστώνει ότι από τον Μάιο 2018 ουσιαστικά οι χρόνοι άρσης βλάβης επιβαρύνονται από την αύξηση του αριθμού των βλαβών Λιανικής ΟΤΕ, εντοπίζοντας αδυναμία των τεχνικών συνεργείων του ΟΤΕ να ανταποκριθούν, με άμεσο αποτέλεσμα στην αύξηση των χρόνων άρσης βλαβών των Παρόχων. Ο ΟΤΕ ωστόσο κατά την καταγγέλλουσα εταιρία VODAFONE, στο πλαίσιο της ειδικής ευθύνης την οποία έχει ως Οργανισμός με δεσπόζουσα θέση, όφειλε και εδύνατο να προβεί σε προγραμματισμό και οργάνωση των απαιτούμενων ενεργειών προκειμένου να είναι σε θέση να ικανοποιεί εγκαίρως όχι μόνο τα αιτήματα λιανικής του (τα οποία την επίμαχη περίοδο ήταν αυξημένα λόγω της μετάβασης συνδρομητών του σε VOIP, ip transformation) ή/και άλλη επιχειρηματική του δραστηριότητα (πχ ftth roll out, vectoring ) αλλά και τα αιτήματα χονδρικής. Συνεπώς πρόκειται για σαφή στρατηγική επιλογή της ΟΤΕ ΑΕ στο πλαίσιο άσκησης της επιχειρηματικής της πολιτικής να αγνοήσει τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις της, προκαλώντας δυσμενείς συνέπειες στη λοιπή αγορά.

- Παράλληλα, και παρά την ανωτέρω αύξηση βλαβών Λιανικής ΟΤΕ διαπιστώνεται, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE ότι ο Μέσος Χρόνος Άρσης Βλαβών Λιανικής ΟΤΕ είναι καλύτερος σε σχέση με τον αντίστοιχο των Παρόχων (εκτός από τον Νοέμβριο 2018). Είναι δε κάτω της 1ΕΗ στα διαστήματα Φεβρουάριος – Νοέμβριος 2017 & Φεβρουάριος - Ιούνιος 2018), σύμφωνα με την Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ.

- Για τις βλάβες που δήλωσε η εταιρεία VODAFONE το εξεταζόμενο χρονικό διάστημα ο Μέσος Χρόνος Άρσης Βλαβών σταθερά υπερβαίνει τη 1 ΕΗ (εκτός της περιόδου Μάρτιος - Μάιος 2017) και διαχρονικά τείνει αυξανόμενος (με μικρές περιόδους μείωσης), ξεπερνώντας κατά διαστήματα την 1,5 ΕΗ και προσεγγίζοντας τις 2 ΕΗ. Αναλυτικά στοιχεία παρουσιάζονται στους Πίνακες 4 και 5 του Παραρτήματος 2.

- Μάλιστα, για σημαντικό αριθμό Α/Κ (που κυμαίνεται από 14 ΑΚ έως 99 ΑΚ για την εταιρία VODAFONE, αναλόγως του μήνα για το υπό εξέταση διάστημα) κατά διαστήματα ο μέσος χρόνος άρσης βλαβών ξεπερνά τις 3 ΕΗ, όπως άλλωστε διαπιστώνεται και από τον έλεγχο της ΕΕΤΤ. (από 16 έως 116 ΑΚ για το σύνολο των παρόχων).

- Βάσει της τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ στα ΑΚ στα οποία αίρονται οι βλάβες εντός του χρονικού ορίου της 1ΕΗ, η χονδρική ΟΤΕ αίρει βλάβες της λιανικής ΟΤΕ σε 12% έως 38% περισσότερα ΑΚ από ό,τι αίρει των παρόχων.

- Επιπρόσθετα, τονίζεται η διάκριση που εντοπίζεται από την Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ στην αποκατάσταση βλαβών από τον ΟΤΕ εντός της ίδιας ημέρας με την αναγγελία/δήλωσή τους. Δεδομένου ότι ο έλεγχος της ΕΕΤΤ έχει εστιάσει στις βλάβες που είναι παρόμοιες για Λιανική ΟΤΕ και Παρόχους, η διαφορά (13% του συνόλου βλαβών Λιανικής ΟΤΕ έναντι 5% περίπου για όλους τους παρόχους βάσει Έκθεσης) αποτελεί σαφή ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης προς όφελος της Λιανικής ΟΤΕ. Το ανωτέρω συμπέρασμα επιβεβαιώνεται πλήρως από τα στοιχεία της εταιρείας VODAFONE, όπως παρατίθενται στον Πίνακα 6 του Παραρτήματος 2 για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται η Καταγγελία της εν θέματι εταιρίας (αυθημερόν αποκατάσταση των απλών βλαβών που δηλώνει, σε ποσοστό 5,2%).

- Αντίστοιχα, παρατηρείται εξίσου σημαντική διαφορά στη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης μεταξύ Λιανικής ΟΤΕ και Παρόχων αναφορικά αποκατάσταση βλαβών εντός Σ/Κ. Για το χρονικό διάστημα Νοέμβριος 2016 - Νοέμβριος 2018, εντός Σ/Κ επιλύεται το 13% των βλαβών Λιανικής ΟΤΕ έναντι μόλις 3% για όλους τους παρόχους βάσει Έκθεσης.

16. Από τα ως άνω αναφερόμενα στοιχεία προκύπτει σαφώς, σύμφωνα με τα όσα υποβάλει η εταιρία VODAFONE, ότι η ΟΤΕ ΑΕ κατά την επίμαχη περίοδο που ερευνάται στο πλαίσιο της παρούσας ακρόασης έχει παραβιάσει τις ρυθμιστικές του υποχρεώσεις επιδεικνύοντας αδικαιολόγητες καθυστερήσεις και διακριτική μεταχείριση σε βάρος των τρίτων παρόχων κατά την αποκατάσταση των βλαβών. Ο ΟΤΕ ισχυρίστηκε ενώπιον της ΕΕΤΤ ότι συνέτρεξαν λόγοι ανωτέρας βίας οι οποίοι θα μπορούσαν να δικαιολογήσουν τις διαπιστωθείσες καθυστερήσεις, αναφέροντας τις πλημμύρες στη Μάνδρα, την καταστροφή στο Μάτι και φυσικά φαινόμενα με έντονη κεραυνική δραστηριότητα. Ο εν λόγω ισχυρισμός της ΟΤΕ ΑΕ προβάλλεται αβασίμως, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, καθώς η πυρκαγιά στο Μάτι ξέσπασε στις 23 Ιουλίου 2018, ενώ οι καθυστερήσεις στην παράδοση και τη βλαβοδιαχείριση είχαν εκκινήσει από τα τέλη Ιουνίου - αρχές Ιουλίου. Βάσει δε των ενημερώσεων από πλευράς ΟΤΕ ΑΕ που λάμβανε η εταιρία VODAFONE, η ΟΤΕ ΑΕ περί τα μέσα Σεπτεμβρίου είχε ολοκληρώσει τις εργασίες αποκατάστασης (σύμφωνα με την τελευταία ενημέρωση που έλαβε η εν θέματι εταιρία από την ΟΤΕ ΑΕ ως προς το πλάνο αποκατάστασης και συνοποβάλλει ως Σχετικό 1), ενώ οι καθυστερήσεις προφανώς συνέχισαν και έπειτα. Ως προς τις πλημμύρες στη Μάνδρα Αττικής που έλαβαν χώρα το Νοέμβριο του 2017, το σύνολο των βλαβών που αποκαταστάθηκαν από την ΟΤΕ ΑΕ για τον μήνα Νοέμβριο είχε ανέλθει σε 10.963 με το ποσοστό των εκπρόθεσμων (εκτός χρόνων SLA) αποκαταστάσεων βλαβών να ανέρχεται σε 29,3%. Αντίστοιχα για τον Νοέμβριο του 2018 που η ΟΤΕ ΑΕ είχε ολοκληρώσει και τις εργασίες αποκατάστασης στις πληγείσες περιοχές της πυρκαγιάς (Μάτι), για το σύνολο 10.596 βλαβών, το αντίστοιχο ποσοστό καθυστερημένων άρσεων βλαβών ανήλθε σε 32,4%. Επιπρόσθετα, κατά τη διάρκεια της Ακρόασης εκπρόσωπος της ΟΤΕ Α.Ε. αναφέρθηκε στις διαφορές της διαδικασίας αποκατάστασης βλαβών μεταξύ χονδρικής και λιανικής, εστιάζοντας στον αριθμό βλαβών λιανικής ΟΤΕ που αποκαθίστανται απομακρυσμένα (σελ. 19 των Πρακτικών «...Όσον αφορά ης βλάβες. Στις βλάβες αυτό που αντιλαμβανόμαστε είναι ότι δεν έχει ληφθεί υπόψη η διαφορετικότητα της διαδικασίας αποκατάστασης των βλαβών μεταξύ της χονδρικής και της λιανικής.....»)

#### 17. Επί των παραβάσεων της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού από την ΟΤΕ Α.Ε.

Οι προαναφερόμενες πρακτικές της ΟΤΕ Α.Ε. συνιστούν σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης της ΟΤΕ ΑΕ στις ορισθείσες σχετικές αγορές. Επιπροσθέτως, σημειώνεται από την ως άνω εταιρία, ότι σε κάθε περίπτωση, για την κατάφαση του παράνομου και αντιανταγωνιστικού χαρακτήρα μιας συμπεριφοράς που συνιστά καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσης, κατά πάγια νομολογία, δεν απαιτείται, ακριβής ποσοτικοποίηση της ζημίας, ούτε με βάση το ελληνικό ούτε το ευρωπαϊκό δίκαιο ελεύθερου ανταγωνισμού, αλλά αρκεί η εύλογη πιθανολόγηση των αντιανταγωνιστικών αποτελεσμάτων της εξεταζόμενης συμπεριφοράς, τα οποία μπορούν να βλάψουν του καταναλωτές με άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Γίνεται δε γενικά δεκτό ότι η βλάβη στους ενδιαμέσους αγοραστές των υπηρεσιών οδηγεί και σε βλάβη των τελικών χρηστών. Περαιτέρω, για την αξιολόγησή της συμπεριφοράς που εξετάζεται ως πρακτική κατάχρησης



της δεσπόζουσας θέσης λαμβάνεται υπόψη όχι μόνο η βραχυπρόθεσμη βλάβη, αλλά και η μεσοπρόθεσμη και μακροπρόθεσμη βλάβη που πηγάζει από την αντανταγωνιστική συμπεριφορά.

18. Εν προκειμένω, η συμπεριφορά της ΟΤΕ ΑΕ προξενεί, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, σοβαρότατα οικονομικά και λειτουργικά προβλήματα στην λειτουργία της VODAFONE, καθώς ανατρέπεται ο οικονομικός της προγραμματισμός και τίθεται σε κίνδυνο η εύρυθμη λειτουργία της εταιρίας. Συγκεκριμένα, η εταιρία VODAFONE ζημιώνεται πολλαπλώς, υφιστάμενη τόσο οικονομική ζημία όσο και δυσφήμιση. Ειδικότερα, υποβάλει ότι υφίσταται:

I. Οικονομική ζημία η οποία προκύπτει μεταξύ άλλων:

- Από ακυρώσεις συνδρομητών κατά το επίμαχο διάστημα Ιούλιος - Οκτώβριος 2018: Ακύρωσαν συνολικά τη σύνδεσή τους με την εν θέματι εταιρία με λόγο ακύρωσης την καθυστέρηση στην υλοποίηση, [...] συνδρομητές. Αντίστοιχα, για το διάστημα Νοέμβριος 2018 - Ιανουάριος 2019 οι σχετικές ακυρώσεις ανήλθαν σε [...].
- Από πιστωτικά σημειώματα για το διάστημα Ιούλιος - Οκτώβριος 2018, λόγω απώλειας υπηρεσίας ή/και καθυστέρηση στην ενεργοποίηση, όπου η πίστωση αποδόθηκε κατόπιν της εκπρόθεσμης ενεργοποίησης: Έχει αποδοθεί συνολικά το ποσό των [...]€ σε πιστώσεις εξαιτίας της καθυστέρησης υπαιτιότητας ΟΤΕ. Για το διάστημα Νοέμβριος 2018 - Ιανουάριος 2019 οι εν λόγω πιστώσεις ανήλθαν σε [...]€.
- Από δωρεάν διάθεση της υπηρεσίας «Ρεζέρβα Επικοινωνίας» μέσω της οποίας η εταιρία VODAFONE διέθετε δωρεάν χρήση τηλεφωνίας και δεδομένων από το κινητό του συνδρομητή, τόσο στις περιπτώσεις καθυστέρησης άρσης βλαβών όσο και καθυστέρησης στην παράδοση υπηρεσιών. Η εν λόγω υπηρεσία ενεργοποιήθηκε συνολικά για το διάστημα Ιούλιος — Οκτώβριος 2018 σε [...] συνδέσεις και αφορά αποκλειστικά στις καθυστερήσεις υπαιτιότητας ΟΤΕ. Για το διάστημα Νοέμβριος 2018 - Ιανουάριος 2019, η υπηρεσία «Ρεζέρβα Επικοινωνίας» ενεργοποιήθηκε σε [...] συνδέσεις για τον ίδιο λόγο.
- Επιπρόσθετα έξοδα και λειτουργική επιβάρυνση με σκοπό την αποτελεσματική διαχείριση του αυξημένου όγκου τηλεφωνημάτων στο τηλεφωνικό κέντρο της εταιρίας το οποίο κατά το επίμαχο διάστημα είχε περιέλθει σε μια παρατεταμένη «κατάσταση εκτάκτου ανάγκης», εξαιτίας των επανειλημμένων κλήσεων καταναλωτών/συνδρομητών μας που διαμαρτύρονται για τις ως άνω καθυστερήσεις.

II. Καταγγελίες / Παράπονα συνδρομητών. Συνολικά η εταιρία VODAFONE κατά τη διάστημα Ιούλιος - Οκτώβριος του 2018 και πέραν των προφορικών παραπόνων/διαμαρτυριών που κατέκλisan το τηλεφωνικό κέντρο, δέχθηκε συνολικά [...] γραπτές καταγγελίες απευθυνόμενες προς τις αρμόδιες Αρχές καθώς και γραπτά παράπονα μέσω των οποίων οι καταναλωτές διαμαρτύρονταν για την καθυστέρηση ενεργοποίησης της τηλεφωνικής σύνδεσης ή/και άρσης βλαβών καθώς και την ελλιπή ενημέρωση εκ μέρους της Εταιρίας ως προς τον χρόνο ενεργοποίησης ή/και αποκατάσταση. Για το διάστημα Νοέμβριος 2018 - Ιανουάριος 2019 έλαβε [...] σχετικές γραπτές καταγγελίες. Αναλυτικά στοιχεία αναφορικά με τους φορείς και το περιεχόμενο των καταγγελιών βρίσκονται στη διάθεση της ΕΕΤΤ.

III. Απώλεια αξιοπιστίας και φήμης στο καταναλωτικό κοινό. Η εταιρία VODAFONE καθ' όλο το επίμαχο χρονικό διάστημα έχει γίνει αποδέκτης έντονων παράπονων και δυσφήμισης. Σημειώνει δε ότι πελάτες της συνέρρεαν μαζικά σε καταστήματα, καθώς και στα γραφεία της εταιρίας -διαμαρτυρόμενοι έντονα προς την εταιρία για καθυστέρηση παράδοσης ή/και αποκατάσταση των βλαβών που έχουν δηλωθεί. Στο σημείο αυτό επισημαίνει ότι θα ανέμενε από την ΟΤΕ ΑΕ αφενός να ενημερώσει την αγορά-παρόχους για τις καθυστερήσεις που αντιμετωπίζει θέτοντας υπόψη της σαφές χρονοδιάγραμμα και ενέργειες ομαλοποίησης' και αφετέρου να αναλάβει δημοσίως την ευθύνη των καθυστερήσεων, ώστε να μην υπάρχει, περιθώριο παρερμηνείας της κατάστασης από τους καταναλωτές, Αντιθέτως η εν θέματι εταιρία ουδέποτε έλαβε σχετική ενημέρωση από τον ΟΤΕ παρά τις επανειλημμένες οχλήσεις ως προς τις καθυστερήσεις. Περαιτέρω η εταιρία απορρόφησε τον αρνητικό αντίκτυπο απέναντι στους καταναλωτές, χωρίς να καταστεί δυνατό να προσαρμόσει καταλλήλως τις διαδικασίες εξυπηρέτησης και ενημέρωσης της συνδρομητικής της βάσης, εξαιτίας της παντελούς έλλειψης σχετικής ενημέρωσης εκ μέρους της ΟΤΕ Α.Ε. Επομένως, οι σημαντικές καθυστερήσεις και η απροθυμία της ΟΤΕ Α.Ε. να ανταποκριθεί εντός των προβλεπομένων χρονικών



προθεσμιών ταυτίζεται επί της ουσίας με άμεση άρνηση παροχής και, συνεπώς, συνιστά καταχρηστική εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης της, κατά παράβαση του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 (102 ΣΛΕΕ).

#### 19. Επί της υποτροπής της ΟΤΕ Α.Ε.

Η εταιρία VODAFONE επισημαίνει τέλος, ότι η εταιρία ΟΤΕ Α.Ε., με σειρά αποφάσεων της ΕΕΤΤ, αλλά και με δικαστικές αποφάσεις του Διοικητικού Εφετείου, έχει καταστεί επανειλημμένα υπότροπος σε σχέση με τα ζητήματα που θίγονται στην παρούσα ακρόαση. Ιδιαιτέρως η εταιρία VODAFONE αναφέρεται στην Απόφαση της ΕΕΤΤ 826/04/14-09-2017, με την οποία επιβλήθηκε στην ΟΤΕ ΑΕ πρόστιμο (6.300.000 ευρώ) για παραβάσεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού επί τη βάση ταυτόσημων πραγματικών γεγονότων με αυτά της επί του παρόντος κρινόμενης υπόθεσης, ήτοι καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση τοπικών βρόχων και την άρση βλαβών. Το Διοικητικό Εφετείο μάλιστα, κατά την εταιρία VODAFONE, με την 164/2020 απόφασή του επικύρωσε πλήρως το σκεπτικό της Επιτροπής σας και τη διαπίστωση των συγκεκριμένων παραβάσεων από την πλευρά του ΟΤΕ, ακρούμενο μόνο σε περιορισμό του προστίμου. Συγκεκριμένα δέχθηκε ότι «... η προσφεύγουσα (σ.σ. ΟΤΕ) πράγματι παραβίασε την υποχρέωση αμεροληψίας - μη διακριτικής μεταχείρισης, προβαίνοντας σε προνομιακή εξυπηρέτηση του λιανικού της άκρου, με υλοποίηση - παράδοση των αιτημάτων ΤοΒ σε συντομότερο χρόνο από ό,τι αντίστοιχα αιτήματα τρίτων παρόχων, κατά παράβαση των προαναφερόμενων διατάξεων», ό,τι ακριβώς ισχύει δηλαδή, σύμφωνα με την εταιρία VODAFONE, και στην παρούσα περίπτωση και αποδεικνύεται τόσο με τα στοιχεία που έχουμε υποβάλει με την καταγγελία της όσο και με τα πορίσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ. Αντίστοιχα, σύμφωνα την καταγγέλλουσα VODAFONE, είχε κρίνει η ΕΕΤΤ και με την προγενέστερη Απόφασή της 351/88/20-05- 2005 με την οποία είχε επιβληθεί στον ΟΤΕ συνολικό πρόστιμο 1.500.000 ευρώ για καθυστερήσεις στην παράδοση βρόχων και για καθυστερήσεις στην αποκατάσταση βλαβών. Η διαπιστωθείσα από την ΕΕΤΤ παραβατική συμπεριφορά του ΟΤΕ επιβεβαιώθηκε πλήρως από τη μετέπειτα απόφαση του Διοικητικού Εφετείου 816/2010 με την οποία απορρίφθηκε η προσφυγή του ΟΤΕ αλλά και από την υπ' αριθ. 1972/2019 απόφαση του ΣτΕ που απέρριψε την αίτηση αναίρεσως του ΟΤΕ. Σημειωτέον μάλιστα ότι το ΣτΕ στην παραπάνω απόφαση του δέχεται ότι ο ΟΤΕ ήταν ήδη υπότροπος όσον αφορά τη συμμόρφωσή του με τις προβλεπόμενες από την κείμενη νομοθεσία υποχρεώσεις του για την παροχή αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο κατά το χρόνο έκδοσης της προσβαλλόμενης πράξης της ΕΕΤΤ, δηλαδή από ήδη το 2005.

#### **(2) Οι θέσεις των εταιριών «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.»**

1. Οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» υπέβαλαν τα εξής στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας και του υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8869/Φ.960/14.11.2022 Υπομνήματός τους :

2. Στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας, επεσημάνθη αρχικώς από την κ. Α. Χατζηπαυλή εκπρόσωπο των εταιριών NOVA & WIND HELLAS, τα όσα σημειώθηκαν από πλευράς των εν θέματι εταιριών με την υπ'αρ.πρωτ.ΕΕΤΤ 20210/13.09.2022 επιστολή τους. Στην ως άνω επιστολή με θέμα 'Επαναπροσδιορισμός Ημερομηνίας Ακρόασης (Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης 14927/1.7.2022)', σημειώνεται ότι «η με αριθ. πρωτ. ΕΕΤΤ 3579/03.05.2019 Καταγγελία της εταιρίας «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.» μνημονεύεται προφανώς εκ παραδρομής (στην υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 14927/1.7.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ) διότι αφορά σε διαφορετική θεματική και έχει μεσολαβήσει συμβιβαστική επίλυσή της». Κατόπιν τούτου, οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» υπέβαλαν ότι η πρακτική της ΟΤΕ ΑΕ που εξετάζεται με την παρούσα διαδικασία της ΕΕΤΤ πάει πολλά χρόνια πίσω. Έχει δε δημιουργήσει πολύ σημαντικά προβλήματα στις εταιρίες που άπτονται κυρίως σε οικονομικό, λειτουργικό και διαχειριστικό επίπεδο. Επιγραμματικά πάλι οι εταιρίες αναφέρονται καταρχάς στην αύξηση κλήσεων των συνδρομητών.

Οι συνδρομητές καλούνε πάρα πολύ συχνά στις εταιρίες προκειμένου να ενημερωθούν για τη βλάβη τους, με αποτέλεσμα αυτό να απαιτείται δέσμευση πόρων από την εταιρεία που δεν είναι εύκολο ανταποκριθεί σε αυτό. Υπάρχει επίσης αύξηση λειτουργικού κόστους λόγω της επιβάρυνσης με επιπλέον ελέγχους των από άλλα τμήματα, π.χ. από το τεχνικό τμήμα. Οι τεχνικοί των εταιριών πολλές φορές πρέπει να βγούνε για έλεγχο περισσότερο από μια φορά την ημέρα για να μπορέσουν να διαπιστώσουν εάν όντως έχουν επιλυθεί ή όχι οι συγκεκριμένες αναγγελθείσες βλάβες. Επίσης υπάρχει πολύ σημαντική αύξηση στις πιστώσεις των συνδρομητών. Οι εταιρίες πιστώνουν τους συνδρομητές οι οποίοι ωστόσο δεν αντιλαμβάνονται ότι η ευθύνη για τη μη έγκαιρη και ορθή αποκατάσταση των βλαβών τους δεν έγκειται στην εταιρεία, αλλά στον ΟΤΕ. Η αύξηση των πιστώσεων είναι αρκετά σημαντική, καθώς επίσης και οι επιπτώσεις που έχει η όλη κατάσταση στη φήμη των εταιριών και η οποία πλέον βάλλεται από τα παράπονα των καταναλωτών, διότι η παροχή δεν είναι αντίστοιχη του επιπέδου των υπηρεσιών εξυπηρέτησης που συνήθως οι εταιρίες έχουν. Τέλος επίσης μια πολύ σημαντική συνέπεια, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλαν οι εν θέματι εταιρίες, είναι η απώλεια συνδρομητών, διότι με τη συγκεκριμένη εμπειρία πολλοί από τους συνδρομητές τους όταν πληρούται το ελάχιστο χρονικό διάστημα της σύμβασής τους φεύγουν από την εταιρεία και πηγαίνουν σε άλλους παρόχους και το μεγαλύτερο ποσοστό αυτών κατευθύνεται στον ΟΤΕ οπότε, είναι πάρα πολύ σημαντικές οι επιπτώσεις σε όλα αυτά τα επίπεδα ενόψει μάλιστα της ειδικής ευθύνης που έχει ο ΟΤΕ ως πάροχος στην αγορά να μην δημιουργεί θέματα και να μην πλήττει τον ανταγωνισμό. Οι εν θέματι εταιρίες υπέβαλαν ότι θα ήθελαν όπως η ΕΕΤΤ, λαμβανομένης υπόψη και της Τεχνικής Έκθεσης η οποία είναι προφανώς, στην κατεύθυνση των καταγγελιών/διαμαρτυριών που υπέβαλαν οι εταιρίες, να διαπιστώσει τις παρεμβάσεις του ΟΤΕ τόσο σε επίπεδο νομοθεσίας των τηλεπικοινωνιών όσο και σε επίπεδο νομοθεσίας του ελεύθερου ανταγωνισμού. Το πόρισμα της Τεχνικής Έκθεσης προήλθε από μια συνεχή πίεση των παρόχων είτε μέσω καταγγελιών, είτε μέσω επιστολών και αποδεικνύει αυτό για το οποίο υπήρχαν διαμαρτυρίες, δηλαδή ότι οι τακτικές του ΟΤΕ πλήττουν τον πραγματικό ανταγωνισμό. Τονίζουν συναφώς ότι ο χρόνος άρσης των βλαβών, για το 2018, δεν ανέρχεται σε 1,5 ή 2 εργάσιμες ημέρες, αλλά σε 3 - 3,5 ημερολογιακές ημέρες. Μάλιστα για 1 στους 4 πελάτες ο χρόνος αυτός υπερέβαινε και τη μία εβδομάδα. Αυτό είχε σαν αποτέλεσμα φυσικά δυσμενείς συνέπειες για τις εταιρίες, είτε με την αύξηση των κλήσεων προς το τηλεφωνικό κέντρο για παράπονα, αύξηση τρομερή των πιστώσεων. Επιπροσθέτως, οι εν θέματι εταιρίες σημείωσαν ότι τα έντονα καιρικά φαινόμενα ή οποιοδήποτε άλλο τέτοιο φαινόμενο θα πρέπει να επηρεάζει οριζόντια τους χρόνους όλων των παρόχων. Από τη στιγμή που διαπιστώνονται διαφορές στη συμπεριφορά του ενός ή του άλλου παρόχου, εκεί πέρα καταδεικνύεται η διακριτική μεταχείριση, γιατί ακριβώς εάν είναι κάτι το οποίο επηρεάζει όλους, τους επηρεάζει όλους.

3. Στο πλαίσιο του υποβληθέντος υπομνήματός τους, οι ισχυρισμοί των εταιριών «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ-FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» έχουν ως εξής:

4. Σημειώνουν ότι δραστηριοποιούνται στη λιανική αγορά παροχής πρόσβασης και υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και διαδικτύου, βασιζόμενη (μέχρι πρόσφατα αποκλειστικά) στη χονδρική υπηρεσία αδεσμοποίητης πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και Υποβρόχο. Προκειμένου να ενεργοποιήσουν τις υπηρεσίες των συνδρομητών τους, υποβάλουν στην ΟΤΕ ΑΕ αιτήματα ενεργοποίησης τοπικού βρόχου, υποβρόχου και σχετικών υπηρεσιών (VPU, VPUlight, SLU), ενώ στην περίπτωση δυσλειτουργιών που δεν οφείλονται σε δική τους υπαιτιότητα προβαίνουν σε αναγγελία βλαβών προς την ΟΤΕ ΑΕ, η οποία οφείλει να μεριμνήσει για τη διαχείριση και την έγκαιρη άρση αυτών. Στο πλαίσιο αυτό, συχνά αντιμετωπίζουν προβλήματα στην εκτέλεση των υποχρεώσεων της ΟΤΕ, τα οποία προσπαθούν να επιλύουν κατ' αρχάς καλόπιστα και στο πλαίσιο των συναλλακτικών ηθών εξαντλώντας κάθε μέσο φιλικού διακανονισμού.

5. Κατά το χρονικό διάστημα από το Φεβρουάριο του 2015 έως και τον Δεκέμβριο του 2018 παρατηρείται σημαντική αύξηση στο πλήθος βλαβών, απλών και καλωδιακών σε εκκρεμότητα, οι οποίες παρέμειναν σε εκκρεμότητα για μεγάλο διάστημα, αφενός λόγω της μη έγκαιρης αποκατάστασης τους και αφετέρου της έλλειψης ορθής και έγκαιρης ενημέρωσης εκ μέρους της ΟΤΕ ως προς τη διαχείριση τους. Για τον λόγο αυτόν απεστάλησαν πολλές επιστολές και σχετικά ηλεκτρονικά μηνύματα προς την ΟΤΕ διαμαρτυρόμενοι για την δημιουργηθείσα κατάσταση και καλώντας την ΟΤΕ να συμμορφωθεί και να εκπληρώσει τις υποχρεώσεις της, δυστυχώς όμως χωρίς τη δέουσα ανταπόκριση. Η σημαντική αύξηση στο πλήθος βλαβών απλών και καλωδιακών, σε εκκρεμότητα, οι χρόνοι διαχείρισης και άρσης βλαβών εκ μέρους της ΟΤΕ που υπερέβαιναν

τους οριζόμενους χρόνους στην ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/2012 « Έγκριση της Προσφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες», όπως αυτή ισχύει τροποποιημένη και η μη έγκαιρη αποκατάστασή τους, καθώς και η έλλειψη ή/και η μη ορθή σχετική ενημέρωση, δημιούργησαν σοβαρά προβλήματα, σύμφωνα με τις εν θέματι εταιρίες, και έντονη δυσαρέσκεια των συνδρομητών, με αρνητικές επιπτώσεις στη φήμη τους, αλλά και σε λειτουργικό, διαχειριστικό και οικονομικό επίπεδο.

6. Η πλημμελής εκπλήρωση της υποχρέωσης της ΟΤΕ Α.Ε για χρονικά έγκαιρη άρση βλαβών ΤοΒ καλωδιακών και μη, κατά το προαναφερθέν χρονικό διάστημα, με σημαντικές χρονικές αποκλίσεις κατά την άρση βλαβών από τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στο RUO, αποτυπώνεται συνοπτικά, ως ακολούθως: Συνολικά ορώνμενος ο μέσος χρόνος καθυστέρησης άρσης και για τα δύο είδη για το χρονικό διάστημα το οποίο καλύπτει η παρούσα, ανέρχεται σε 5,29 ημερολογιακές ημέρες. Η ΟΤΕ, είχε λάβει γνώση της συγκεκριμένης κατάστασης με σειρά επιστολών των εν θέματι εταιριών σύμφωνα με τα όσα υποβάλλονται στο υπόμνημά τους. Ωστόσο, η ΟΤΕ ΑΕ σταθερά απέχει συνειδητά από το να τοποθετηθεί συγκεκριμένα επί του προβλήματος, αντ' αυτού επικαλείται την ύπαρξη ακραίων καιρικών φαινομένων, δεσμευόμενη εφεξής σε τήρηση των προβλεπόμενων στο σχετικό SLA χρόνων.

7. Οι σοβαρότερες συνέπειες που προέκυψαν από τις καθυστερήσεις και την έλλειψη ενημέρωσης ή προσήκουσας ενημέρωσης κατά την διαχείριση άρσης και αποκατάστασης των εν λόγω βλαβών, είναι σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των εν θέματι εταιριών

- Αύξηση κλήσεων συνδρομητών, λόγω του αυξημένου πλήθους βλαβών και καθυστερήσεων στην αποκατάστασή τους με παράλληλη αύξηση του διαχειριστικού κόστους, λόγω επιβάρυνσης με επιπλέον ελέγχους άλλων τμημάτων της εταιρείας.
- Αύξηση πιστώσεων, κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, σε συνδρομητές τους που αντιμετωπίζουν τις συνέπειες από την καθυστερημένη αποκατάσταση τεχνικών προβλημάτων η οποία δεν οφείλεται εν προκειμένω σε υπαιτιότητά τους.
- Αρνητικές επιπτώσεις στη φήμη τους, καθότι δε μπορούσαν να μετακυλήσουν την υπαιτιότητα της «αναξιοπιστίας» τους έναντι των συνδρομητών τους στον αληθινά υπεύθυνο, ήτοι την ΟΤΕ ΑΕ.
- Απώλεια συνδρομητών προς ΟΤΕ, λόγω τεχνικών προβλημάτων υπαιτιότητας ΟΤΕ, που είτε δεν επιλύθηκαν εγκαίρως είτε δεν έλαβαν την προσήκουσα ενημέρωση για την πορεία αποκατάστασης των βλαβών

#### 8. Θέματα που τέθηκαν κατά τη διεξαγωγή της ακροαματικής διαδικασίας εκ μέρους των Εταιρειών.

8.1. Γενικά σχόλια και επί της διαδικασίας: Σύμφωνα με τα όσα υπέβαλαν οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ-FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» κατά τη διεξαγωγή της ακροαματικής διαδικασίας τέθηκαν από την ΟΤΕ Α.Ε θέματα που άπτονται της διαδικασίας και αφορούν στο εξεταζόμενο χρονικό διάστημα που θα ληφθεί υπόψη για την διερεύνηση της συμπεριφοράς της ΟΤΕ σχετικά με τα θιγόμενα θέματα που περιλαμβάνονται στις καταγγελίες/ επιστολές και των τριών καταγγελλόντων παρόχων και αφορούν σε υπέρβαση χρόνων κατασκευής νέων βρόχων και χρόνων διαχείρισης βλαβών. Οι καταγγελίες/επιστολές των εταιριών NOVA, WIND και VODAFONE υποβλήθηκαν ενώπιον της ΕΕΤΤ με σκοπό τη διερεύνηση της εν λόγω συμπεριφοράς της ΟΤΕ και κατά πόσον αυτή συνιστά παράβαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού. Η ΕΕΤΤ αντιλαμβανόμενη την σοβαρότητα των καταγγελιών και των θιγόμενων ζητημάτων και κατόπιν σχετικού αιτήματος των παρόχων, προέβη σε έλεγχο των χρόνων κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα από τον Νοέμβριο 2016 έως και Νοέμβριο 2018, επί των οποίων κατέληξε σε συμπεράσματα που σχεδόν στο σύνολό τους, είχαν ήδη αναδειχθεί από τις καταγγελίες των παρόχων. Το γεγονός ότι η τεχνική έκθεση της ΕΕΓΓ αφορά στο συγκεκριμένο χρονικό διάστημα, δεν αποκλείει τη δυνατότητα να ληφθεί από την ΕΕΤΤ υπόψη για την διερεύνηση των καταγγελλομένων, ευρύτερα χρονικό διάστημα που περιλαμβάνεται στις καταγγελίες των παρόχων, εφόσον οι εν λόγω καταγγελίες/επιστολές συνιστούν αντικείμενο διερεύνησης της παρούσας ακρόασης, καθόσον αναγράφονται ρητά και λαμβάνονται υπόψη στην προαναφερθείσα Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ



8.2. Σχετικά με τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ: Επιπροσθέτως, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλλαν οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», στην παρούσα ακροαματική διαδικασία η ΟΤΕ αναφέρθηκε στο ότι το κρίσιμο χρονικό διάστημα, οι κατασκευές έχουν γίνει εντός SLA και δεν υπάρχει διακριτική μεταχείριση μεταξύ χονδρικής και λιανικής. Αναφέρεται, όπως άλλωστε είχε συμβεί και στο παρελθόν, στο θέμα των προβλέψεων, ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη και συμπληρώνει επίσης ότι δεν έχει ληφθεί υπόψη συγκεκριμένα ο τρόπος που αυτές πρέπει να υποβάλλονται, ήτοι ανά ομάδα αστικών κέντρων και για όλα τα είδη των βρόχων. Στον βαθμό που αφορά τις Εταιρείες δεν τίθεται τέτοιο ζήτημα αλλά σε κάθε περίπτωση οι προβλέψεις είναι παντελώς αδιάφορες με τη διαφορά που υφίστατο στους χρόνους υλοποίησης αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ και των λοιπών παρόχων. Συνεπώς ο ως άνω προβαλλόμενος από την ΟΤΕ ΑΕ ισχυρισμός, είναι άκρως προσχηματικός και καταρρίπτεται, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλλαν οι «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.», δεδομένου ότι οι προβλέψεις που αναφέρονται στο RUO, αφορούν αποκλειστικά και μόνο στην επιβολή ποινικών ρητρών. Λαμβανομένου επίσης υπόψη ότι το λιανικό άκρο της ΟΤΕ δεν υποβάλλει προβλέψεις, η όποια διαφοροποίηση στους χρόνους ολοκλήρωσης κατασκευής υπέρ του λιανικού της άκρου, συνιστά διακριτική μεταχείριση και συνεπώς παραβίαση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων της ΟΤΕ όπως αυτές προβλέπονται στην ΑΠ.ΕΕΤΤ 614/013/28.7.2011, η οποία είναι ανεξάρτητη από την υποχρέωση που θέτει το νομοθετικό πλαίσιο περί υποβολής σχετικών προβλέψεων από τους Παρόχους. Κατά συνέπεια, η επίκληση από την ΟΤΕ των προβλέψεων για την όποια αιτιολόγηση της μη συμμόρφωσής της με την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης, δεδομένου όπως ήδη προαναφέρθηκε, ότι το λιανικό της άκρο δεν υποβάλλει προβλέψεις, είναι αδιάφορη για την εξέταση της συμμόρφωσης της ΟΤΕ με την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης.

8.3 Περαιτέρω και αναφορικά με τον ισχυρισμό της ΟΤΕ ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη οι ανενεργοί χρόνοι και εξαιτίας αυτού του λόγου διαφοροποιούνται τα αποτελέσματα που οδηγούν στα συμπεράσματα που περιλαμβάνονται στην τεχνική έκθεση της ΕΕΤΤ τα οποία εν πολλοίς συνάδουν με τις αιτιάσεις των Παρόχων, οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «NOVA ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» θεωρούν ότι ο εν λόγω ισχυρισμός της ΟΤΕ είναι μη βάσιμος και προβάλλεται προσχηματικά. Εφόσον η πληροφορία αυτή δεν είναι διαθέσιμη στα στοιχεία της Λιανικής της ΟΤΕ, προφανώς κρίνεται σκόπιμη η μη συμπερίληψή της στον υπολογισμό των ΕΗ για τις κατασκευές, προκειμένου τα αποτελέσματα να είναι συγκρίσιμα.

8.4 Σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε η εταιρία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», ο κ. Τ. Δριμώνης, Προϊστάμενος του τμήματος Τεχνικής Υποστήριξης της WIND, στη σελ.18 των απομαγνητοφωνημένων πρακτικών της ακρόασης, αναφέρεται στο έτος 2018, καταδεικνύοντας ότι ο χρόνος άρσης βλαβών ανέρχεται σε 3 έως 3,5 ημερολογιακές ημέρες, τονίζοντας ότι για τον έναν από τους τέσσερις συνδρομητές ο χρόνος αποκατάστασης της βλάβης υπερέβαινε την μία εβδομάδα, με προφανείς δυσμενείς συνέπειες για την εταιρεία σε διαχειριστικό καθώς σε οικονομικό επίπεδο, δεδομένων των έντονων και συχνότατων παραπόνων προς το τηλεφωνικά κέντρο και της σημαντικότητας αύξησης των πιστώσεων. Επισημαίνει δε, αύξηση 100% σε σχέση με το έτος 2017, στην απώλεια συνδρομητών λόγω της πλημμελούς παροχής υπηρεσιών από την εταιρεία WIND. Από τα στοιχεία που παρατέθηκαν προκύπτει συνεπώς κατά την εταιρία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», ότι η ΟΤΕ ΑΕ διαχειρίζεται τις βλάβες του λιανικού της άκρου και ολοκληρώνει την άρση αυτών, σε χρόνους σημαντικά χαμηλότερους από τους απαιτούμενους για την διαχείριση αντίστοιχων αναγγελθεισών από τους παρόχους και δη από τις Εταιρείες, βλαβών, οι οποίες αποκαθίστανται με σημαντικές χρονικές αποκλίσεις σε σχέση με τους προβλεπόμενους χρόνους άρσης στο RUO. Η νομική σύμβουλος της ΟΤΕ, κα Σούλη κατά την προφορική διαδικασία της ακρόασης (σελ.19 των πρακτικών) ουσιαστικά παραδέχτηκε σύμφωνα με την εταιρία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.», διαφοροποίηση των εν λόγω χρόνων άρσης βλαβών μεταξύ λιανικού άκρου της ΟΤΕ και Παρόχων, αποδίδοντας την στην διαφορετικότητα της διαδικασίας μεταξύ χονδρικής και λιανικής και όπως χαρακτηριστικά αναφέρει η συγκεκριμένη διαφορετικότητα καθιστά τις συγκεκριμένες διαδικασίες μη συγκρίσιμες. Εστιάζει στη διαδικασία της απομακρυσμένης αποκατάστασης στην περίπτωση του λιανικού άκρου της ΟΤΕ και στο

πλεονέκτημα ότι στις περιπτώσεις της λιανικής η ΟΤΕ έχει τον πλήρη έλεγχο της γραμμής του πελάτη έως τον τερματικό εξοπλισμό, ενώ στις περιπτώσεις βλαβών που αναγγέλλονται από τους παρόχους η διαδικασία προκαθορισμένου ραντεβού δημιουργεί καθυστερήσεις. Η διαδικασία που ακολουθείται κατά την άρση βλαβών της λιανικής ΟΤΕ όπως περιγράφεται συμβάλλει στη σύντμηση των συγκεκριμένων χρόνων άρσης και αυτόματα αποτελεί την ειδοποιό διαφορά σε σχέση με την άρση βλαβών χονδρικής. Η δυνατότητα απομακρυσμένης άρσης βλαβών είναι εξίσου εφικτή και κατά τη διαχείριση βλαβών που έχουν αναγγελθεί από τους παρόχους και η όποια καθυστέρηση κατά τη διαδικασία του προκαθορισμένου ραντεβού για την αποκατάσταση της βλάβης επίσης μπορεί να παρατηρηθεί και κατά την άρση βλαβών της λιανικής της ΟΤΕ, ως εκ τούτου οι συγκεκριμένοι ισχυρισμοί της ΟΤΕ επίσης προβάλλονται προσημαστικά, προκαλώντας στρεβλές εντυπώσεις σύμφωνα με την εταιρία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.».

8.5 Αναφορικά με τον ισχυρισμό της ΟΤΕ περί συνδρομής έντονων καιρικών φαινομένων ή εν γένει φαινομένων ανωτέρας βίας, οι εταιρίες «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «ΝΟΒΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» επισημαίνουν ότι τα γεγονότα αυτά θα έπρεπε να επηρεάζουν οριζόντια τους χρόνους όλων των παρόχων και όχι να καταλήγουν σε ευνοϊκή μεταχείριση το λιανικού άκρου της ΟΤΕ έναντι των εναλλακτικών παρόχων.

9. Από τα παραπάνω καταδεικνύεται σύμφωνα τους υποβληθέντες ισχυρισμούς των «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» και «ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ- FORTHNET Α.Ε.», πλέον μετονομασθείσα σε «ΝΟΒΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» ότι η ΟΤΕ επεδείκνυε και επιδεικνύει πολυετή συμπεριφορά διακριτικής μεταχείρισης υπέρ του λιανικού της άκρου και σε βάρος των εναλλακτικών παρόχων παραβιάζοντας μεταξύ άλλων τους συμβατικούς χρόνους κατασκευής και παράδοσης ΤοΒ, όπως αυτοί ορίζονταν στην τότε ισχύουσα προσφορά αναφοράς και κατ' επέκταση τόσο τις ρυθμιστικές της υποχρεώσεις όσο και τις διατάξεις περί δικαίου του ανταγωνισμού, αφού οι κατασκευές των ΤοΒ για συνδρομητές του λιανικού άκρου της υλοποιούνταν σε πολύ μικρότερο χρόνο από ότι οι κατασκευές των ΤοΒ για τους δικούς τους συνδρομητές. Περαιτέρω, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς των ως άνω εταιριών, η παραπάνω συμπεριφορά της ΟΤΕ έχει ως αποτέλεσμα την πρόκληση ζημίας στη φήμη των εναλλακτικών παρόχων, οι οποίοι εμφανίζονται λιγότερο αποτελεσματικοί. Το δε επιχείρημα περί ύπαρξης δύο διαφορετικών διαδικασιών παροχής χονδρικής και λιανικής υπηρεσίας είναι απορριπτό καθότι δεν δικαιολογείται η διακριτική μεταχείριση λόγω της ύπαρξης αυτόν των διαδικασιών ενώ αυτή αποτελεί εσωτερικό ζήτημα της ΟΤΕ και ουδόλως την απαλλάσσει από τις υποχρεώσεις της.

### **(3) Οι θέσεις της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε.»**

1. Η εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας και του υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8863/Φ.960/14.11.2022 Υπομνήματός της, υπέβαλε τα εξής:
2. Στο πλαίσιο της ενώπιον της ΕΕΤΤ ακροαματικής διαδικασίας, σημείωσε καταρχάς ότι το εξεταζόμενο χρονικό διάστημα για το οποίο διεξάγεται η παρούσα διαδικασία είναι αυτό της τεχνικής έκθεσης της ΕΕΤΤ. Δηλαδή από το Νοέμβριο του 2016 μέχρι το τέλος του 2018 και γι' αυτό θα τοποθετηθεί. Και ότι η κλήση σε ακρόαση (της ΕΕΤΤ) δεν περιλαμβάνει καλωδιακές βλάβες, αλλά μόνο απλές.
3. Λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω, η εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», κατέθεσε ότι η γενική παρατήρησή της για την τεχνική έκθεση είναι ότι αφενός υφίσταται σφάλματα στη μεθοδολογία αυτής, αφετέρου δεν έχουν ληφθεί υπόψη κάποιες σημαντικές παράμετροι και διαδικασίες που προβλέπονται στο ρυθμιστικό πλαίσιο. Εφόσον δεν είχαν υπάρξει τα σφάλματα στη μεθοδολογία και είχαν ληφθεί υπόψη οι ανωτέρω παράμετροι, η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ θα είχε οδηγηθεί σε άλλα συμπεράσματα.
4. Συγκεκριμένα όσον αφορά τις κατασκευές, η εν θέματι εταιρία υπέβαλε ότι θεωρεί ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα της διετίας 2017 - 2018, έχει τηρήσει και το ρυθμιστικό πλαίσιο, δηλαδή οι κατασκευές έχουν γίνει εντός του SLA και δεν υπάρχει διακριτική μεταχείριση μεταξύ χονδρικής λιανικής. Συναφώς επεσήμανε δύο σημεία σχετικά: Το ένα είναι ότι δεν έχουν ληφθεί υπόψη (από την ΕΕΤΤ) οι προβλέψεις, κάτι



το οποίο έχει γίνει και νομολογιακά δεκτό από τα δικαστήρια ότι πρέπει να λαμβάνεται υπόψη και επίσης και συγκεκριμένα ο τρόπος που αυτές υποβάλλονται ανά ομάδα αστικών κέντρων και για όλα τα είδη των βρόχων. Επίσης δεν έχουν ληφθεί υπόψη οι ανενεργοί χρόνοι.

5. Όσον αφορά τις βλάβες, η εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», σημείωσε ότι δεν έχει ληφθεί υπόψη η διαφορετικότητα της διαδικασίας αποκατάστασης βλαβών μεταξύ της χονδρικής και της λιανικής. Οι διαδικασίες είναι τόσο πολύ διαφορετικές που ουσιαστικά είναι μη συγκρίσιμες κατά την εν θέματι εταιρία. Ειδικότερα, ως σημείωσε: στη λιανική έχει τον πλήρη έλεγχο της γραμμής του πελάτη μέχρι τον τερματικό εξοπλισμό. Αυτό της δίνει τη δυνατότητα να αποκαθιστά μεγάλο αριθμό βλαβών απομακρυσμένα, πράγμα που δεν μπορεί να πράξει στη χονδρική της. Ένα ποσοστό περίπου 80% των περιπτώσεων της χονδρικής απαιτεί μετάβαση του συντελεστή της στο χώρο του πελάτη, ενώ στη λιανική της αποκαθιστά περίπου ένα 50% απομακρυσμένα. Για να γίνει η μετάβαση του συντελεστή στη χονδρική στο χώρο του πελάτη, απαιτείται προηγούμενη διαδικασία προκαθορισμένο ραντεβού σε χρονικό παράθυρο 4 ωρών. Η διαδικασία αυτή δημιουργεί μια αναγκαστικά καθυστέρηση στην οποία εκεί έγκειται κατά βάση η διαφοροποίηση που υπάρχει στην αποκατάσταση μεταξύ λιανικής - χονδρικής. Ουσιαστικά για να κλειστεί το ραντεβού χρειάζεται να γίνει αυτό από την προηγούμενη εργάσιμη ημέρα. Επίσης αυτό που παρατηρεί η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, είναι ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα αυτής της Ζετίας δεν έχουν ληφθεί υπόψη γεγονότα ανωτέρας βίας, όπως ήταν οι πλημμύρες στη Μάνδρα και η καταστροφή στο Μάτι, καθώς και φυσικά φαινόμενα με έντονη κεραυνική δραστηριότητα, οι οποίες ήταν πάνω του μέτρου που η εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ είναι προετοιμασμένη να αντιμετωπίζει κάθε χρόνο, γιατί προφανώς έχει μια ετοιμότητα για να αντιμετωπίζει φυσικές καταστροφές, πλημμύρες και τέτοια φαινόμενα, αλλά αυτές ήταν πραγματικά κάτι πάνω από αυτό που ανέμενε. Σε κάθε περίπτωση και ειδικά μετά την καταγγελία της VODAFONE, προσπαθεί συνεχώς να βελτιώνει τις διαδικασίες της και στο πλαίσιο αυτό έχει προβεί σε συγκεκριμένες ενέργειες τις οποίες περιέγραψε η κυρία Λυρώνη στο πλαίσιο της ακροαματικής διαδικασίας, ως Προϊσταμένη του Τμήματος Βελτιστοποίησης Διαδικασιών Χονδρικής LRU της εν θέματι εταιρίας (βλ. κατωτέρω σημείο 7).

6. Όσον αφορά το θέμα της υποτροπής, η εν θέματι εταιρία σημείωσε ότι το πρόστιμο των 6,3 εκατομμυρίων ευρώ που επιβλήθηκε στον ΟΤΕ και έχει μειωθεί σε 4 εκατομμύρια ευρώ και επί του οποίου εκκρεμούν αντίθετες αναιρέσεις με την ΕΕΤΤ, έχει επιβληθεί μόνο για κατασκευές και όχι για βλάβες. Στις κατασκευές εκτιμά ότι η συμπεριφορά της είναι σύμφωνη με SLA και δεν υπάρχει καμία διακριτική μεταχείριση. Άρα όσον αφορά την απόφαση αυτή, η εν θέματι εταιρία δεν θεωρεί ότι υπάρχει υποτροπή.

7. Η εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ ανέλυσε περαιτέρω τις ενέργειες βελτίωσης στις οποίες προέβη με δική της πρωτοβουλία για τη βελτίωση των χρόνων άρσης βλαβών στη χονδρική με στόχο τη σύγκλιση των χρόνων αυτών με τον αντίστοιχο χρόνο της λιανικής της ξεκινώντας από το Νοέμβριο του 2019. Ειδικότερα, σημείωσε ότι επέκτεινε στον προγραμματισμό της για τις εργασίες της επόμενης εργάσιμης ημέρας να συμπεριλαμβάνονται και τα αιτήματα βλαβών που έχουν δηλωθεί μέχρι τις 5 το απόγευμα. Έγινε ακόμη μια επέκταση το Μάιο του 2020 για βλάβες που δηλώνονται από τους παρόχους μέχρι τις 8. Προγραμματίζονται, δίνονται ραντεβού για την επόμενη εργάσιμη μέρα. Την ίδια χρονική περίοδο, το Μάιο του 2020 έδωσε τη δυνατότητα, επέκτεινε κι άλλο τον προγραμματισμό με δικούς της πάλι πόρους ώστε να προβαίνει στην άρση βλαβών με ραντεβού πάντα για το Σαββατοκύριακο. Και η τελευταία βελτίωση στην οποία προέβη ήταν τον Ιούνιο του 2021 όπου έδωσε τη δυνατότητα στους παρόχους μέσω διακριτής σήμανσης να δηλώνουν ότι επιθυμούν την επίλυση μιας βλάβης χωρίς ραντεβού. Αυτές οι βλάβες να επιλύονται αυθημερόν και το Σαββατοκύριακο. Πάντα όμως χωρίς ραντεβού και πάντοτε βλάβες οι οποίες έχουν σήμανση από τον πάροχο. Με όλα αυτά, η εν θέματι εταιρία σημειώνει ότι έχει καταφέρει κατά πολύ να μειώσει το μέσο χρόνο αποκατάστασης των βλαβών της χονδρικής της.

8. Στο πλαίσιο του υπ'αρ.πρωτ. ΕΕΤΤ 8863/Φ.960/14.11.2022 Υπομνήματός της, η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ υπέβαλε τα ακόλουθα: Σημείωσε αρχικά ότι στην υπ' αριθμ. πρωτ. 14927/01.07.2022 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ (βλ. σελ. 8) και στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ (βλ. σελ. 3), βάσει της οποίας έγινε η ακρόαση που αφορά η παρούσα υπόθεση, αναγράφεται συγκεκριμένα ότι το κρίσιμο χρονικό διάστημα για την διερεύνηση της ύπαρξης τυχόν παραβάσεως είναι από τις 01.11.2016 μέχρι και τις 30.11.2018. Επομένως, το χρονικό διάστημα διερεύνησης τυχόν παραβάσεως της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ είναι από τις 01.11.2016 μέχρι και τις 30.11.2018 και σε αυτό το χρονικό διάστημα η εν θέματι εταιρία αναφέρεται στο υποβληθέν Υπόμνημά της.

### 9. Περίληψη των θέσεων της εταιρίας ΟΤΕ Α.Ε. επί της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ

9.1 Περαιτέρω η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ σημειώνει ότι η παρούσα ακρόαση και διερεύνηση από την ΕΕΤΤ σχετικά με την τυχόν ύπαρξη παραβάσης όσον αφορά τους χρόνους ολοκλήρωσης των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ και τους χρόνους άρσης βλαβών ΤοΒ κατά το χρονικό διάστημα από τις 01.11.2016 μέχρι και τις 30.11.2018 έγινε βάσει της Τεχνικής Εκθέσεως της ΕΕΤΤ. Στην Τεχνική αυτή Έκθεση της ΕΕΤΤ ωστόσο, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, υφίστανται σφάλματα στην μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, καθόσον δεν έχουν ληφθεί καθόλου υπ' όψιν πολύ σημαντικές παράμετροι και διαδικασίες που επιβάλλονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο (RUO), που, αν είχαν ληφθεί υπ' όψιν θα διαφοροποιούσαν τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης. Αναλυτικότερα:

9.2 Όσον αφορά τα αιτήματα κατασκευών ΤοΒ: Σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε η ΟΤΕ ΑΕ, η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ καταλήγει στο συμπέρασμα (βλ. σελ. 14, περ. 2, 6, 7 και 8, 21, 22, περ. 1 και 2, και 34), με κάποιες μικρές παρατηρήσεις, ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα τα αιτήματα κατασκευών ΤοΒ ολοκληρώνονταν κατά κύριο λόγο από την εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ εντός των προβλεπόμενων προθεσμιών και ότι οι χρόνοι υλοποίησης των συγκεκριμένων αιτημάτων ήταν καλύτεροι στην χονδρική σε σχέση με την λιανική της. Η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, υπέβαλε ότι συμφωνεί συνεπώς με τα προαναφερόμενα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, αλλά επισημαίνει ότι η μεθοδολογία που χρησιμοποίησε η ΕΕΤΤ είναι εσφαλμένη, και η εσφαλμένη μεθοδολογία οδηγεί σε εσφαλμένα επιμέρους συμπεράσματα και παρατηρήσεις.

9.3 Ειδικότερα κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, η μεθοδολογία που χρησιμοποίησε η ΕΕΤΤ είναι εσφαλμένη, καθόσον η στοιχειοθέτηση τυχόν καθυστερήσεων στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ απαιτεί, σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο (RUO), να ληφθούν υπ' όψιν: (1) οι προβλέψεις που υποβάλλουν οι Πάροχοι στον ΟΤΕ, οι οποίες αποτελούν έναν μηχανισμό, με στόχο την δέσμευση και την οργάνωση των πόρων και με στόχο την έγκαιρη διαχείριση από τον ΟΤΕ των συγκεκριμένων αιτημάτων, και (2) ο τρόπος που οι Προβλέψεις αυτές υποβάλλονται στον ΟΤΕ (ανά ομάδα Αστικών Κέντρων και για όλα τα είδη ΤοΒ).

9.4 Όσον αφορά την άρση βλαβών ΤοΒ: Σύμφωνα με την ΟΤΕ ΑΕ, η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ δεν λαμβάνει υπ' όψιν τις πολύ σημαντικές διαφορές μεταξύ της διαδικασίας άρσης βλαβών ΤοΒ στην χονδρική και της διαδικασίας άρσης βλαβών ΤοΒ στην λιανική. Οι διαφορές αυτές είναι τόσο σημαντικές που καθιστούν τις διαδικασίες αυτές μη συγκρίσιμες. Στη λιανική, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε η ΟΤΕ ΑΕ, υπάρχει η τεχνική δυνατότητα του απομακρυσμένου ελέγχου και της άμεσης επίλυσης κάποιων βλαβών ΤοΒ, λόγω της απομακρυσμένης διαχείρισης από την εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ του τερματικού εξοπλισμού του πελάτη, η οποία όμως δεν υπάρχει στην χονδρική, διότι ο Πάροχος έχει απομακρυσμένη πρόσβαση στον τερματικό εξοπλισμό του πελάτη του. Η χονδρική μάλιστα διέπεται και από τη διαδικασία για την άρση βλαβών ΤοΒ την οποία η ΕΕΤΤ έχει επιβάλει στον ΟΤΕ (Προσφορά Αναφοράς για την ΑΠΤοΒ - RUO) για την ομαλή λειτουργία της αγοράς με πλήθος υποχρεώσεων, που επιφέρουν καθυστερήσεις, οι οποίες, όμως, τεκμηριώνονται και είναι δικαιολογημένες. Αυτό, λοιπόν, πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν κατά τη σύγκριση μεταξύ χονδρικής και λιανικής όσον αφορά τους χρόνους άρσης βλαβών ΤοΒ κατά την εν θέματι εταιρία.

9.5 Περαιτέρω, κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ κατά τη διερεύνηση των χρόνων βλαβών ΤοΒ δεν λαμβάνονται υπ' όψιν τα γεγονότα ανωτέρας βίας που προκάλεσαν καθυστερήσεις άνευ υπαιτιότητας της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ. Οι καθυστερήσεις αυτές έλαβαν χώρα και στη λιανική και στην χονδρική. Επίσης, δεν λαμβάνεται υπ' όψιν, κατά τους ισχυρισμούς της εταιρίας ΟΤΕ, ότι ο τρόπος διαχείρισης της άρσης των βλαβών ΤοΒ από τους Παρόχους (άσκοπη απασχόληση σε σημαντικό ποσοστό - 20 με 30%- των συνεργείων μας με βλάβες ευθύνης Παρόχων και δήλωση βλαβών σε πολύ σημαντικό ποσοστό - περίπου 50%- μετά τις 15.00') οποίος επιβαρύνει σημαντικά και με υπαιτιότητα των Παρόχων τους χρόνους άρσης βλαβών ΤοΒ. Ενδεικτικά η εν θέματι εταιρία αναφέρει ότι, μετά από έρευνά της, διαπίστωσε ότι η δήλωση μίας βλάβης ΤοΒ στην χονδρική μετά τις 15.00' επιβαρύνει τον συνολικό χρόνο της άρσης μίας βλάβης ΤοΒ κατά 0,35 εργάσιμη ημέρα.

9.6 Σε κάθε περίπτωση, κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ με δική της πρωτοβουλία και με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας άρσης βλαβών ΤοΒ, επέκτεινε τον χρονοπρογραμματισμό της και συμπεριέλαβε στις εργασίες της επόμενης ημέρας και τις βλάβες ΤοΒ που δηλώνονται σε αυτήν μέχρι τις 20.00' (στο RUO προβλέπεται



μέχρι τις 15.00') και προβαίνει στον ορισμό ραντεβού για την άρση βλαβών ToB και το Σαββατοκύριακο (το RUO αναφέρει εργάσιμη μέρα). Επίσης, σημείωσε ότι έχει και διαδικασία, σύμφωνα με την οποία με ειδική σήμανση από μέρους του Παρόχου μπορούμε να προβούμε στην άρση μίας βλάβης ToB άμεσα χωρίς τον ορισμό ραντεβού, όπως ακριβώς πράττει και στην λιανική της. Οι Πάροχοι, όμως, δυστυχώς δεν χρησιμοποιούν την δυνατότητα αυτή που τους παρέχει η εταιρεία OTE AE, επιμένοντας στην άρση βλαβών ToB μόνο με ραντεβού, κάτι που προφανώς επιβαρύνει χρονικά την άρση βλαβών ToB στην χονδρική. Τα ανωτέρω συνηγορούν κατά τους ισχυρισμούς της OTE AE ότι τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ όσον αφορά και τους χρόνους άρσης βλαβών ToB και τη σύγκριση μεταξύ χονδρικής και λιανικής κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα είναι εσφαλμένα και δεν πρέπει να ληφθούν υπ' όψιν.

**9.7 Βλάβη στον ανταγωνισμό:** Περαιτέρω, η εταιρεία OTE AE σημειώνει ότι στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ δεν γίνεται καμία αναφορά σε τυχόν βλάβη του ανταγωνισμού από τη συμπεριφορά της κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα κατά την υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ToB και κατά την άρση βλαβών ToB, παρά το γεγονός ότι η επέλευση βλάβης ή έστω ο κίνδυνος επέλευσης βλάβης αποτελεί στοιχείο του πραγματικού της παράβασης της κατάχρησης δεσπόζουσας θέσης και πρέπει πάντοτε να διερευνάται από τις αρχές του ανταγωνισμού, οι οποίες φέρουν και το σχετικό βάρος απόδειξης. Χωρίς, όμως, απόδειξη βλάβης ή έστω διακινδύνευσης του ανταγωνισμού δεν μπορεί να στοιχειοθετηθεί σχετική παράβαση κατά την εν θέματι εταιρεία.

9.8 Επιπροσθέτως, η εταιρεία OTE AE σημειώνει στο πλαίσιο του υπομνήματός της, ότι όλα όσα αναφέρει για το κρίσιμο χρονικό διάστημα και για την αντίκρουση της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ ισχύουν και για την αντίκρουση των επιστολών/διαμαρτυριών και καταγγελιών των εταιρειών Wind, Vodafone και NOVA (Forthnet). Επιπλέον, συμπληρώνει τα εξής: Όσον αφορά την από 23.01.2019 καταγγελία και τις από 17.09.2018, 12.10.2018, 12.11.2018, 07.01.2019, 04.02.2019, 09.09.2019 και 30.03.2020 επιστολές/ διαμαρτυρίες της εταιρείας Wind: Η εταιρεία Wind αναφέρεται σε δήθεν καθυστερήσεις στην άρση βλαβών ToB (απλών και καλωδιακών), χωρίς να λαμβάνει καθόλου υπ' όψιν τα γεγονότα ανωτέρας βίας που έλαβαν χώρα κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, τα οποία επέφεραν καθυστερήσεις/άνευ υπαιτιότητας της εταιρείας OTE AE. Η εταιρεία Wind κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα (σύμφωνα με διερεύνηση της OTE AE που έγινε δειγματοληπτικά από τον Ιούνιο του 2018 μέχρι και τον Δεκέμβριο 2018 ενώ τα αποτελέσματα της διερεύνησής της επιβεβαιώθηκαν και από αντίστοιχη διερεύνηση κατά το διάστημα Σεπτέμβριο με Δεκέμβριο του 2017) δήλωσε βλάβες στην εταιρεία OTE AE (βλάβες με υπαιτιότητα Wind χωρίς αμφισβήτηση), χωρίς να έχει προηγουμένως, όπως οφείλει, ελέγξει το δίκτυό της, απασχολώντας άσκοπα τα συνεργεία της OTE AE, σε ποσοστό 32% επί του συνόλου των απλών βλαβών που ολοκληρώθηκαν το επίμαχο χρονικό διάστημα. Το ποσοστό αυτό αντιστοιχεί σε ποσοστό 23% επί του συνόλου των βλαβών που δήλωσε η εταιρεία Wind στην εταιρεία OTE AE κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα της συγκεκριμένης ακρόασης. Οι βλάβες αυτές δεν θα έπρεπε να έχουν δηλωθεί στην εταιρεία OTE AE και το συγκεκριμένο ποσοστό θα έπρεπε να είναι μηδενικό. Επίσης, μετά από έλεγχο των απλών βλαβών ToB που δηλώθηκαν από τον Ιανουάριο μέχρι και τον Αύγουστο του έτους 2018 (δειγματοληπτικός έλεγχος) η OTE AE διαπίστωσε ότι η εταιρεία Wind δήλωσε στην OTE AE βλάβες ToB μετά τις 15.00' σε ποσοστό 57% επί του συνόλου των βλαβών που δηλώθηκαν, γεγονός που επιβάρυνε πολύ τον συνολικό χρόνο άρσης των συγκεκριμένων βλαβών ToB. Όσον αφορά τον από 13.12.2018 και 22.01.2019 (συμπλήρωση στοιχείων) καταγγελία της εταιρείας Vodafone, η εταιρεία OTE AE υπέβαλε τα κάτωθι: Η εταιρεία Vodafone υποστηρίζει ότι δήθεν υφίστανται καθυστερήσεις στην υλοποίηση από την εταιρεία μας των αιτημάτων κατασκευής ANToB, χωρίς, όμως, να λαμβάνει υπ' όψιν τις υποβληθείσες από μέρους της Προβλέψεις. Κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα η εταιρεία μας υλοποιούσε τα αιτήματα κατασκευής ToB για την εταιρεία Vodafone σε χρόνους ως επί το πλείστον καλύτερους από την υλοποίηση των ίδιων αιτημάτων στην λιανική μας. Ως προς την άρση βλαβών ToB, μετά από δειγματοληπτικό έλεγχο που πραγματοποιήσαμε σε δείγμα απλών βλαβών από τον Ιούνιο του 2018 μέχρι και τον Δεκέμβριο 2018 ενώ τα αποτελέσματα της διερεύνησής μας επιβεβαιώθηκαν και από αντίστοιχη διερεύνηση κατά το διάστημα Σεπτέμβριο με Δεκέμβριο του 2017, η εταιρεία Vodafone κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δήλωσε βλάβες στην εταιρεία μας (βλάβες με υπαιτιότητα Vodafone χωρίς αμφισβήτηση), χωρίς να έχει προηγουμένως, όπως οφείλει, ελέγξει το δίκτυό της, απασχολώντας άσκοπα τα συνεργεία μας, σε ποσοστό 27% επί του συνόλου των απλών βλαβών που ολοκληρώθηκαν το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Όσον αφορά τις από 28.08.2018 και 31.01.2019 επιστολές/διαμαρτυρίες της εταιρείας NOVA (πρώην Forthnet), η

εταιρία ΟΤΕ ΑΕ σημειώνει τα κάτωθι: Η εταιρεία NOVA αναφέρεται σε δήθεν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΑΝΤοΒ, χωρίς να λαμβάνει υπ' όψιν τις υποβληθείσες από μέρους της Προβλέψεις και το γεγονός ότι οι Προβλέψεις υποβάλλονται ανά ομάδα Αστικών Κέντρων ΟΤΕ και συνολικά για όλα τα είδη ΤοΒ. Σε κάθε περίπτωση, δεν υφίστανται καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευών ΤοΒ της εταιρείας NOVA κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα και οι χρόνοι υλοποίησης των αιτημάτων αυτών κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα είναι ως επί το πλείστον καλύτεροι σε σχέση με τους χρόνους της λιανικής της ΟΤΕ ΑΕ. Ως προς την άρση βλαβών ΤοΒ, μετά από έλεγχο που πραγματοποίησε η ΟΤΕ ΑΕ σε δείγμα απλών βλαβών από τον Ιούνιο του 2018 μέχρι και τον Δεκέμβριο 2018, ενώ τα αποτελέσματα της διερεύνησής της επιβεβαιώθηκαν και από αντίστοιχη διερεύνηση κατά το διάστημα Σεπτέμβριο με Δεκέμβριο του 2017, η εν θέματι εταιρία υποβάλει ότι διαπίστωσε ότι η εταιρεία NOVA κατά το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα δήλωσε βλάβες στην ΟΤΕ ΑΕ (βλάβες με υπαιτιότητα NOVA χωρίς αμφισβήτηση), χωρίς να έχει προηγουμένως, όπως οφείλει, ελέγξει το δίκτυο της, απασχολώντας άσκοπα τα συνεργεία της ΟΤΕ ΑΕ, σε ποσοστό 23,26% επί του συνόλου των απλών βλαβών που ολοκληρώθηκαν το συγκεκριμένο χρονικό διάστημα. Οι βλάβες αυτές αντιστοιχούν σε ποσοστό 16% περίπου επί του συνόλου των βλαβών που δηλώθηκαν στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα της συγκεκριμένης ακρόασης. Οι βλάβες αυτές δεν θα έπρεπε να είχαν δηλωθεί, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ- και το συγκεκριμένο ποσοστό θα έπρεπε να είναι μηδενικό.

9.9 Αναλυτικότερα, η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ υπέβαλε τα εξής σχετικά με την με αριθμ. πρωτ. 326/15.05.2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ και επί της μεθοδολογίας που χρησιμοποιήθηκε κατά τη σύνταξη της Τεχνικής αυτής Εκθέσεως της ΕΕΤΤ, η οποία κατά την άποψή της είναι εσφαλμένη και οδηγεί σε εσφαλμένα και μη ακριβή συμπεράσματα.

9.9.α. **Όσον αφορά τα αιτήματα κατασκευών ΤοΒ** κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ υπέβαλε ότι οι χρόνοι υλοποίησης των συγκεκριμένων αιτημάτων είναι εντός των προβλεπόμενων στο εφαρμοστέο εν προκειμένω ΡΥΟ 2015 προθεσμιών και οι χρόνοι αυτοί στη χονδρική είναι καλύτεροι από τους χρόνους της λιανικής της ΟΤΕ ΑΕ. Στο ίδιο συμπέρασμα καταλήγει και η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ (βλ. σελ. 14, 21, 22 και 34), κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, με κάποιες μικρές παρατηρήσεις. Όμως, η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, αν και καταλήγει εν προκειμένω σε ορθό γενικό συμπέρασμα, έχει χρησιμοποιήσει εσφαλμένη μεθοδολογία, διότι: δεν έχει λάβει υπ' όψιν κατά τη διερεύνηση των χρόνων υλοποίησης των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ, όπως ακριβώς απαιτεί το ρυθμιστικό πλαίσιο, τις προβλέψεις των Παρόχων και τον τρόπο που αυτές υποβάλλονται στον ΟΤΕ (ανά ομάδες Αστικών Κέντρων ΟΤΕ και για όλα τα είδη ΤοΒ) και δεν έχει λάβει υπ' όψιν τους ανενεργούς χρόνους ήτοι τους χρόνους καθυστέρησης μη υπαιτιότητας ΟΤΕ. Η εσφαλμένη μεθοδολογία οδηγεί σε εσφαλμένα επιμέρους συμπεράσματα και παρατηρήσεις. Συγκεκριμένα:

9.9.α.(1) Η υποβολή Προβλέψεων ως προϋπόθεση για την ισχύ των προθεσμιών υλοποίησης των αιτημάτων κατασκευών ΤοΒ: Η ΟΤΕ ΑΕ επαναλαμβάνει ότι η υλοποίηση από τον ΟΤΕ κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ διέπεται από την απόφαση της ΕΕΤΤ με αριθμ. 675/09/11.12.2012 (ΦΕΚ Β' 3402- ΡΥΟ 2012), όπως ίσχυε μετά την τελευταία τροποποίηση με την υπ' αριθμ. πρωτ. 748/08/2015 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β' 317- ΡΥΟ 2015. Συγκεκριμένα, στο Κεφάλαιο 2 («Περιγραφή Υπηρεσιών»), παρ. 2.1.5. (Προβλέψεις ΤΟΒ/ΤΟΥΒ»), του ΡΥΟ 2015 ορίζεται ότι η υποβολή Προβλέψεων από τους Παρόχους διευκολύνει την δέσμευση και την διαθεσιμότητα από μέρους της ΟΤΕ ΑΕ των απαιτούμενων πόρων για την υλοποίηση του ΤοΒ/ΤΟΥΒ. Ακολούθως, στο Παράρτημα 4 («SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ»), παρ. 4.5.2. («Προβλέψεις») του ΡΥΟ 2015 ορίζεται ότι η υποβολή των Προβλέψεων από τους Παρόχους στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ γίνεται ανά συγκεκριμένες ομάδες Αστικών Κέντρων (ΑΚ) ΟΤΕ (η κάθε ομάδα περιλαμβάνει περισσότερα του ενός ΑΚ) και συνολικά για όλα τα είδη ΤοΒ (ΑΝΤοΒ και ΕΝΤοΒ). Επίσης, στην ίδια παράγραφο ορίζεται ότι οι υποβληθείσες από τους Παρόχους στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ αιτήσεις κατασκευής ΤοΒ υλοποιούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Πληροφοριακό Σύστημα (Π.Σ.) του ΟΤΕ, μόνο εφόσον το πλήθος των μηνιαίων Ν αιτημάτων ανά Πάροχο δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες Προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών και στην περίπτωση που οι αιτήσεις υπερβαίνουν το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων Προβλέψεων δεν περιλαμβάνονται στην Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Service level Agreement- SLA) του ΡΥΟ 2015 και υλοποιούνται το συντομότερο δυνατόν. Επομένως, κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, σύμφωνα με τις ως άνω διατάξεις του ΡΥΟ, οι προθεσμίες του SLA για την υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ ισχύουν



μόνο υπό την προϋπόθεση της υποβολής από τους Παρόχους στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ των Προβλέψεων, αλλιώς δεν ισχύουν οι προθεσμίες αυτές κατά συγκεκριμένα αιτήματα υλοποιούνται το συντομότερο δυνατόν. Τα ως άνω επιβεβαιώνονται, πάντα κατά τους ισχυρισμούς της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, και από την υπ' αριθμ. 2528/2017 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών όπου στην σκέψη 5 αυτής, αναγράφονται τα εξής: Με τις προβλέψεις αυτές δημιουργείται ένας μηχανισμός έγκαιρης υποβολής από τους παρόχους και διαχείρισεως από τον Ο.Τ.Ε. των αιτημάτων τους για πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, η παροχή της οποίας προϋποθέτει ότι ο ΟΤΕ έχει μια τάξη μεγέθους ως προς τον αριθμό των ανά τρίμηνο αιτημάτων κάθε παρόχου, προκειμένου να μπορεί να οργανώσει κατάλληλα τις ενέργειές του για την ικανοποίησή τους. Ειδικότερα, ο χρόνος εξυπηρέτησης των υποβαλλόμενων αιτήσεων των παρόχων προϋποθέτει την εκ μέρους αυτών υποβολή προβλέψεων, ήτοι του πλήθους των αιτημάτων που θα κατατεθούν προς εξυπηρέτηση ανά Τ.Π. και ανά Α/Κ. Οι διατάξεις περί του χρόνου παράδοσης ισχύουν για τις αιτήσεις που καλύπτονται από τις προβλέψεις μέχρι του ποσοστού 110%. Πέραν του ορίου αυτού, οι αιτήσεις εξυπηρετούνται «στο συντομότερο χρονικό διάστημα, ήτοι, εντός εύλογου χρόνου, ο οποίος όμως δεν είναι α priori καθορισμένος, αλλά εξετάζονται in concreto. Συνεπώς, για να στοιχειοθετηθεί η παράβαση της καθυστέρησης της παράδοσης τοπικού βρόχου, απαιτείται να προκύπτει συγκεκριμένο ποσοστό ή αριθμός αιτημάτων, ευρισκόμενο εντός των προβλέψεων, το οποίο δεν εξυπηρετήθηκε στον οριζόμενο χρόνο. Ομοίως, θα πρέπει να προκύπτει και ο αριθμός των εκτός προβλέψεων αιτημάτων, τα οποία δεν ικανοποιήθηκαν εντός του «συντομότερου δυνατού χρόνου» καθώς και πώς υπολογίστηκε αυτός («ο συντομότερος δυνατός χρόνος»), στην περίπτωση που η παράβαση αφορά τέτοια αιτήματα....». Ομοίως έχει κριθεί, κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, και με την υπ' αριθμ. 3499/2008 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών η οποία κατέστη αμετάκλητη, καθόσον απορρίφθηκε η αίτηση αναίρεσεως της ΕΕΤΤ κατά αυτής με την υπ' αριθμ. 1817/2019 απόφαση του Συμβουλίου της Επικράτειας. Επομένως, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε η ΟΤΕ ΑΕ, η ύπαρξη τυχόν καθυστερήσεων στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ μπορεί να διαπιστωθεί μόνο σε σχέση με τις υποβληθείσες από τους Παρόχους Προβλέψεις. Όλα όσα αντίθετα υποστηρίχθηκαν κατά την ακρόαση (βλ. σελ. 7,8,15,17 και 22 των Πρακτικών) είναι προφανώς αναληθή, αβάσιμα και απορριπτέα κατά την εν λόγω εταιρία. Ο ισχυρισμός που αναγράφεται στην Τεχνική Έκθεση (βλ. σελ. 34) ότι δεν ελήφθησαν υπ' όψιν κατά τον έλεγχο των χρόνων οι Προβλέψεις των Παρόχων, διότι τα συνεργεία της ΟΤΕ ΑΕ κατά την υλοποίηση των συγκεκριμένων αιτημάτων δεν γνωρίζουν εάν ένα αίτημα είναι εντός Προβλέψεων, είναι αβάσιμος και απορριπτέος, διότι ακόμα κι αν τα συνεργεία μας δεν γνωρίζουν ποια αιτήματα είναι εντός Προβλέψεων και ποια όχι, ο προγραμματισμός μας το γνωρίζει και δίνει, όπως υποχρεούται, προτεραιότητα στα εντός των Προβλέψεων αιτήματα. Επομένως, δεν μπορεί να γίνει λόγος για τυχόν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των συγκεκριμένων αιτημάτων, χωρίς να ληφθούν υπ' όψιν οι υποβληθείσες από τους Παρόχους Προβλέψεις. Ακολούθως, από το κείμενο της Τεχνικής Έκθεσης (βλ. σελ. 14, 21, 22 24 και 25 επ.) προκύπτει ότι ο έλεγχος της συμμόρφωσης της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ στο SLA του RUO κατά την υλοποίηση των συγκεκριμένων αιτημάτων δεν έγινε, όπως επιβάλλει το RUO, ανά ομάδα ΑΚ αλλά ανά μεμονωμένο ΑΚ.

9.9.α (2) Οι ανενεργοί χρόνοι: Περαιτέρω, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, στην Τεχνική Έκθεση (βλ. σελ. 25), δεν λαμβάνονται καθόλου υπ' όψιν οι ανενεργοί χρόνοι, ήτοι οι χρόνοι καθυστέρησης άνευ υπαιτιότητας του ΟΤΕ με την αιτιολογία ότι δήθεν δεν υπάρχουν τα στοιχεία αυτά για τη λιανική της ΟΤΕ ΑΕ και με την αιτιολογία ότι δήθεν οι ανενεργοί χρόνοι δεν έχουν σημαντική επίδραση στους μέσους χρόνους υλοποίησης των συγκεκριμένων αιτημάτων. Ωστόσο, κατά τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, κατά τα προβλεπόμενα στο RUO επιβάλλεται να υπολογίζονται οι ανενεργοί χρόνοι και να αφαιρούνται από τον συνολικό χρόνο υλοποίησης ενός αιτήματος. Συγκεκριμένα, στο Παράρτημα 4 [«SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ»], Κεφ. 4.1. {«ΟΡΙΣΜΟΙ»} του RUO 2015, ορίζεται ως Ανενεργός Χρόνος (parked time) ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ και ως πραγματικός χρόνος παράδοσης ΤοΒ ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA παράδοσης ΤοΒ. Από τα στοιχεία της ΟΤΕ ΑΕ, σύμφωνα με τα όσα υπέβαλε στο πλαίσιο του υπομνήματός της, προκύπτει ότι οι ανενεργοί χρόνοι έχουν σημαντική επιρροή στους χρόνους υλοποίησης των συγκεκριμένων αιτημάτων. Ειδικότερα, κατά τους ισχυρισμούς της εν θέματι εταιρίας, αυτή διαπιστώνει ότι ποσοστό από 9% έως 17% των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ της χονδρικής επηρεάζεται από ανενεργούς χρόνους και μάλιστα επηρεάζεται σημαντικά. Ενδεικτικά αναφέρει ότι όσον αφορά τους ΑΝΤοΒ η προθεσμία υλοποίησης επηρεάζεται από ανενεργούς χρόνους. Συγκεκριμένα υπολογίστηκε από την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ ότι ο μέσος ανενεργός χρόνος για τα αιτήματα



κατασκευής ΤοΒ που επηρεάζονται ανά μήνα είναι από 2 έως 8 εργ. ημέρες σε προθεσμία 12 εργ. Ημερών. Επομένως, είναι σημαντικό, σύμφωνα με τα όσα υποβάλει η ΟΤΕ ΑΕ, να ληφθούν υπ' όψιν οι ανενεργοί χρόνοι για τον υπολογισμό των πραγματικών χρόνων υλοποίησης των αιτημάτων κατασκευών ΤοΒ κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα και ακολούθως για την διαπίστωση τυχόν καθυστερήσεων. Τέλος, σύμφωνα με τα όσα υπεβλήθησαν από την ΟΤΕ ΑΕ, στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ δεν λαμβάνονται καθόλου υπ' όψιν, άνευ οιασδήποτε αιτιολογίας και στο σύνολό τους, οι απεργίες των Τεχνικών της εν θέματι εταιρίας ως γεγονότα ανωτέρας βίας που αποτελούν ανενεργούς χρόνους. Έχει, όμως, κριθεί κατά την ΟΤΕ ΑΕ (βλ. ενδεικτικά ΑΠ 1303/2004, ΕφΑΘ 1509/2002 και ΔΕφΑΘ 1727/2015) ότι οι απεργίες που οδήγησαν στην μερική ή ολική διακοπή των εργασιών μιας εταιρείας μπορούν να αποτελέσουν γεγονός ανωτέρας βίας και να δικαιολογήσουν αθέτηση υποχρεώσεων.

Συγκεκριμένα, κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα έλαβαν χώρα οκτώ (8) ημέρες απεργίας (στις 08.12.2016, στις 17.05.2017, στις 30.10.2017, στις 31.10.2017, στις 13.12.2017, στις 14.12.2017, στις 30.05.2018 και στις 28.11.2018) κατά τις οποίες διακόπηκαν ολοσχερώς οι εργασίες της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ όσον αφορά την υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ. Η διακοπή αυτή των εργασιών κατά τις ημέρες των συγκεκριμένων απεργιών δεν θα μπορούσε να είχε αποτραπεί ακόμα και με την επίδειξη άκρως εξειδικασμένης επιμέλειας (αντικειμενική αδυναμία). Συμπερασματικά, κατά την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, από τα ως άνω προκύπτει ότι η μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε κατά τη σύνταξη της Τεχνικής Εκθέσεως κατά τον έλεγχο των χρόνων υλοποίησης των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ δεν είναι σύμφωνη με το RUO και κατά συνέπεια, τα συμπεράσματα που προκύπτουν βάσει αυτής δεν είναι ορθά και ακριβή.

9.9.α (3) Ορθός υπολογισμός της συμμόρφωσης του ΟΤΕ στις προθεσμίες του SLA του RUO: Κατά τους ισχυρισμούς της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ αλλάζοντας τη μεθοδολογία και λαμβάνοντας υπ' όψιν ως ανενεργούς χρόνους μόνο τους χρόνους αναμονής και όχι τους υπόλοιπους ανενεργούς χρόνους και συγκεκριμένα τους χρόνους αναμονής: (1) λόγω έλλειψης δικτύου και (2) για την ολοκλήρωση ειδικής κατασκευής, προκύπτει ότι στην πλειοψηφία των περιπτώσεων υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ υπερβαίνει το ποσοστό της υποχρέωσης της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ βάσει SLA, διότι η υλοποίηση αυτή φτάνει μέχρι και το 111% της υποχρέωσης της εταιρείας μας βάσει των Προβλέψεων που υποβλήθηκαν. Προφανώς εάν ληφθούν υπ' όψιν και οι υπόλοιποι ανενεργοί χρόνοι, τα ποσοστά της εντός SLA ολοκλήρωσης των συγκεκριμένων αιτημάτων θα είναι ακόμα καλύτερα.

9.9.α (4) Ως προς την παρατήρηση σχετικά με δήθεν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ τον Δεκέμβριο του έτους 2017 και τον Ιούλιο του έτους 2018: Η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, σημείωσε περαιτέρω ότι όσον αφορά την αναφερόμενη στο κείμενο της Τεχνικής Εκθέσεως παρατήρηση (βλ σελ. 14) σχετικά με καθυστερήσεις στην υλοποίηση των συγκεκριμένων αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ τον Δεκέμβριο του έτους 2017 και τον Ιούλιο του έτους 2018 παραπέμπει σε όσα ανέφερε ανωτέρω σχετικά με τις πλημμύρες που έλαβαν χώρα στη Δυτική Αττική (στην περιοχή της Μάνδρας, Νέας Περάμου, Μαγούλας και Ελευσίνας) και με την φονική πυρκαγιά στο Μάτι. Και τα δύο (2) αυτά γεγονότα προκάλεσαν πολύ σημαντική φθορά στο δίκτυό της, για την αποκατάστασης της οποίας χρειάστηκε εντατική εργασία πολλών μηνών από τα συνεργεία της.

9.9.β Όσον αφορά τη διαχείριση Βλαβών ΤοΒ: Σύμφωνα με τα όσα σημείωσε η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ η άρση βλαβών ΤοΒ από τον ΟΤΕ διέπεται, όπως ακριβώς και η υλοποίηση αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ, από την απόφαση της ΕΕΤΤ με αριθμ. 675/09/11.12.2012 (ΦΕΚ Β' 3402- RUO 2012), όπως ίσχυε μετά την τελευταία τροποποίηση με την υπ' αριθμ. πρωτ. 748/08/2015 απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ Β' 317- RUO 2015). Η ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ (RUO 2015), κατά την ΟΤΕ ΑΕ, προβλέπει ένα σύστημα κανόνων για την ομαλή λειτουργία της αγοράς, το οποίο επιβάλλει διαδικαστικού χαρακτήρα κανόνες (πλέγμα υποχρεώσεων) πρωτίστως στην ΟΤΕ ΑΕ και δευτερευόντως στους Παρόχους. Όσον αφορά την άρση βλαβών ΤοΒ για την ομαλή λειτουργία της αγοράς η ως άνω απόφαση της ΕΕΤΤ (RUO 2015) επιβάλλει στην ΟΤΕ ΑΕ την τήρηση στην χονδρική μίας συγκεκριμένης διαδικασίας, η οποία περιλαμβάνει πλήθος ενεργειών (επιμέρους υποχρεώσεις ΟΤΕ). Οι ενέργειες στις οποίες οφείλει να προβαίνει η ΟΤΕ ΑΕ κατά την άρση βλαβών ΤοΒ στην χονδρική επιφέρουν καθυστερήσεις, αλλά οι καθυστερήσεις αυτές δεν είναι αδικαιολόγητες. Αντιθέτως, δικαιολογούνται και επιβάλλονται από το RUO, σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ ΑΕ, για την ομαλή λειτουργία της αγοράς. Επομένως, κατά την άποψη της εν θέματι εταιρίας, η τυχόν διαφοροποίηση στους χρόνους άρσης



βλαβών δεν μπορεί να αυτόματα να θεωρείται ως διακριτική μεταχείριση που επιχειρείται από την ΟΤΕ ΑΕ. Δηλαδή, η διακριτική μεταχείριση δεν μπορεί να ανάγεται σε απόλυτη έννοια, κατά τους ισχυρισμούς της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, αλλά πρέπει να συνεκτιμάται με τις υπόλοιπες ρυθμίσεις του ανωτέρω περιγραφόμενου συστήματος κανόνων (RUO 2015), τους οποίους η ΟΤΕ ΑΕ οφείλει να τηρεί στην χονδρική για δική της διευκόλυνση, αλλά για την ομαλή λειτουργία της αγοράς. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τις θέσεις της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, και ο έλεγχος της διακριτικής μεταχείρισης και ο έλεγχος της συμμόρφωσης της στους χρόνους του SLA του RUO πρέπει να γίνει λαμβάνοντας υπόψη τους προβλεπόμενους στο RUO όρους και διαδικασίες. Αυτό, όμως, δεν γίνεται στο κείμενο της Τεχνικής Εκθέσεως κατά την εν θέματι εταιρία. Συγκεκριμένα, στο κείμενο της Τεχνικής Εκθέσεως δεν λαμβάνονται καθόλου υπ' όψιν οι πολύ σημαντικές διαφορές μεταξύ της διαδικασίας άρσης βλαβών στην χονδρική σε σχέση με την λιανική της, οι οποίες οφείλονται και στις τεχνικές συνθήκες της μη πρόσβασης της εταιρείας στον τερματικό εξοπλισμό του πελάτη του Παρόχου, αλλά κυρίως οφείλονται στις υποχρεώσεις της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ στην χονδρική βάσει του RUO. Οι διαφορές αυτές είναι πολύ σημαντικές και καθιστούν τις διαδικασίες αυτές μη συγκρίσιμες. Ακολούθως, στο κείμενο της Τεχνικής Έκθεσης δεν λαμβάνονται υπ' όψιν ούτε τα γεγονότα ανωτέρας βίας που έλαβαν χώρα κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα και επέφεραν καθυστερήσεις άνευ υπαιτιότητας της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ ούτε ο τρόπος που οι ίδιοι οι Πάροχοι διαχειρίζονται τη διαδικασία άρσης βλαβών ToB ο οποίος προσθέτει χρόνο και επιβαρύνει τα συνεργεία μας. Αναλυτικότερα η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, τονίζει εκ νέου ότι : (1) Στην χονδρική δεν υπάρχει η δυνατότητα επίλυσης της βλάβης απομακρυσμένα, ενώ στην λιανική της υπάρχει αυτή η δυνατότητα, καθόσον το ζεύγος και ο τερματικός εξοπλισμός του χάλκινου καλωδίου του πελάτη ελέγχεται εξ ολοκλήρου από την εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ και αυτό έχει ως αποτέλεσμα την άμεση και απομακρυσμένη επίλυση κάποιων βλαβών στην λιανική της, χωρίς να υπάρχει αυτή η δυνατότητα στην χονδρική. (2) Στην χονδρική υπάρχει αδυναμία ταυτόχρονης επίλυσης περισσότερων της μίας βλάβης ToB. Αντίθετα στη λιανική μπορεί το τεχνικά συνεργείο να ελέγξει απομακρυσμένα τη τηλεφωνική γραμμή και να αποφανθεί σχετικά με το πιθανό σημείο εντοπισμού του προβλήματος και να ξεκινήσει τον έλεγχο από το σημείο αυτό. Κατ' αυτό τον τρόπο, στη λιανική έχει το συνεργείο της ΟΤΕ ΑΕ τη δυνατότητα να επιλύει ταυτόχρονα πολλές βλάβες, ξεκινώντας τον έλεγχο από τον Υπαίθριο Κατανεμητή (Καμπίνα ή ΚΑΦΑΟ) που αποτελεί σημείο συγκέντρωσης πολλών γραμμών, εξοικονομώντας πόρους και χρόνο. (3) Στην χονδρική απαιτούνται πρόσθετες διαχειριστικές εργασίες, όπως είναι η δημιουργία αποδεικτικών διενέργειας μετρήσεων ελέγχου για τον εντοπισμό του προβλήματος και ελέγχου για την επιβεβαίωση της αποκατάστασης της βλάβης και η δημιουργία αποδεικτικών μετάβασης. Κατά συνέπεια, βάσει των όσων υποβάλει η εταιρία ΟΤΕ, θεωρεί ότι η σύγκριση και τι σχετικά συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης (βλ. σελ. 21 και στη σελ. 23) είναι εσφαλμένα. Θεωρεί ορθότερη την σύγκριση των μέσων χρόνων άρσης απλών βλαβών χονδρικής και λιανικής κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, με την κατ' ελάχιστον εξαίρεση: (α) στην χονδρική των βλαβών ToB για τις οποίες απαιτήθηκε Συνδυαστικό Ραντεβού (ΣΡ) και (β) στην λιανική των βλαβών ToB οι οποίες εντοπίστηκαν σε DSLAM, σε MSAN και στην καλωδίωση του πελάτη, καθώς τέτοιου είδους βλάβες δεν τις δηλώνουν οι Πάροχοι στην ΟΤΕ ΑΕ για τον βρόχο, εφόσον για να της δηλώσουν μία βλάβη οφείλουν πρώτα να έχουν ελέγξει το δίκτυό τους (DSLAM και MSAN Παρόχου) και την καλωδίωση στο χώρο του πελάτη και να έχει αποκλειστεί ότι η βλάβη εντοπίζεται στα σημεία αυτά. Επομένως, τέτοιου είδους βλάβες δεν υπάρχουν στη Χονδρική. (4) Τέλος, κατά την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ δεν διερευνάται και δεν λαμβάνεται καθόλου υπ' όψιν το γεγονός ότι οι Πάροχοι με τον τρόπο που διαχειρίζονται την άρση βλαβών ToB ) επιβαρύνουν τους χρόνους άρσης βλαβών απασχολώντας άσκοπα τα τεχνικά συνεργεία της. Σύμφωνα με το RUO 2015 (βλ. Παράρτημα 5, παρ. 5.2.1. («Αναγγελία Βλάβης») του RUO), κάθε Πάροχος οφείλει να έχει ελέγξει δίκτυο ευθύνης του πριν να δηλώσει μία βλάβη στην εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ, ώστε να διασφαλίσει ότι η βλάβη δεν εντοπίζεται σε σημείο του δικτύου ευθύνης του, ενώ και τα δύο (2) μέρη, ΟΤΕ και Πάροχοι, οφείλουν να συνεργάζονται με σκοπό την ελαχιστοποίηση του χρόνου άρσης μίας βλάβης ToB

9.10 Η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, σημειώνει επίσης ότι οι Πάροχοι δεν προσκόμισαν στοιχεία ούτε κατά την ακρόαση ούτε με τις επιστολές/ διαμαρτυρίες και καταγγελίες τους και δεν απέδειξαν ότι υπήρξε βλάβη σε αυτές από δήθεν ανταγωνιστική συμπεριφορά μας κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα. Επομένως, κατά τους ισχυρισμούς της, η ΟΤΕ ΑΕ δεν προέβη σε κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης με πρακτικές περιορισμού του ανταγωνισμού στην αγορά και δεν υπήρξε ούτε ζημία ούτε καν διακινδύνευση του ελεύθερου ανταγωνισμού στην αγορά.



10. Η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ, επεκτάθηκε τέλος στο υπόμνημά της και στο ζήτημα της αναβάθμισης των δικτύων της. Ειδικότερα, επεσήμανε ότι κατά την ακρόαση υποστηρίχθηκε ότι δήθεν υπήρξαν καθυστερήσεις στην υλοποίηση των αιτημάτων κατασκευής ΤοΒ και στην άρση βλαβών ΤοΒ εξαιτίας του ψηφιακού μετασχηματισμού της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ, ήτοι της μετάβασης από τον χαλκό που αποτελεί μία ξεπερασμένη τεχνολογία σε νέες τεχνολογίες οι οποίες παρέχουν αναβαθμισμένες υπηρεσίες. Η μετάβαση στα νέα δίκτυα αναβαθμισμένης τεχνολογίας με την ταυτόχρονη λειτουργία του ξεπερασμένου δικτύου χαλκού επέφερε σαφώς, κατά τα όσα υπέβαλε η ΟΤΕ ΑΕ, περισσότερες εργασίες των Τεχνικών της στο πεδίο και στην λιανική και στην χονδρική, αλλά αυτό αποτελεί ένα αναγκαίο και αναπόφευκτο μεταβατικό στάδιο. Η δε μετάβαση σε δίκτυα νέας γενιάς, σύμφωνα με τα όσα σημείωσε η εταιρία ΟΤΕ στο υπόμνημά της, δεν αποτελεί μόνο στόχο της εν θέματι εταιρίας, αλλά και εθνικό στρατηγικό στόχο και βασική προτεραιότητα της ΕΕ. Ο ψηφιακός μετασχηματισμός της Ελλάδας δεν αποτελεί μελλοντική συνθήκη, είναι άμεση ανάγκη και προτεραιότητα.

11. Εν κατακλείδι, η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ υπέβαλε ότι δεν έχει υποπέσει σε οποιαδήποτε παράβαση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού. Ζητά δε να απορριφθεί η υπ' αριθμ. πρωτ. 326/15.05.2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, καθό μέρος με αυτή διαπιστώνονται παραβάσεις της εν θέματι εταιρίας με την τηλεπικοινωνιακή νομοθεσία και το δίκαιο του ανταγωνισμού, καθώς και να απορριφθούν στο σύνολό τους οι από 28.08.2018 και 31.01.2019 επιστολές/ διαμαρτυρίες της εταιρείας Nova, η από 13.12.2018 και 22.01.2019 καταγγελία της εταιρείας Vodafone και η 23.01.2019 καταγγελία και οι από 17.09.2018/ 12.10.2018, 12.11.2018, 07.01.2019, 04.02.2019, 09.09.2019 και 30.03.2020 επιστολές/ διαμαρτυρίες της εταιρείας Wind.

#### **IV ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

##### **IV1. ΔΙΑΧΡΟΝΙΚΟ ΔΙΚΑΙΟ**

1. Βάσει των αρχών που διέπουν τη διαχρονική εφαρμογή του δικαίου, καθώς και βάσει των αρχών της ασφάλειας δικαίου και της προστασίας της δικαιολογημένης εμπιστοσύνης, εφαρμοστέες είναι οι διατάξεις ουσιαστικού δικαίου οι οποίες ίσχυαν κατά τον χρόνο επελεύσεως των γεγονότων που συνιστούν την παράβαση, χωρίς να έχει σημασία ο χρόνος κατά τον οποίο εφαρμόζονται οι σχετικές διατάξεις και επιβάλλονται οι σχετικές κυρώσεις.

2. Η υπό κρίση υπόθεση αφορά στην αυτεπάγγελτη έρευνα της ΕΕΤΤ σχετικά κατά πόσον η συμπεριφορά της εταιρίας «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» συνιστά τυχόν παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, και των διατάξεων της νομοθεσίας περί Ανταγωνισμού για την εξεταζόμενη χρονική περίοδο από 1η Νοεμβρίου 2016 έως την 30η Νοεμβρίου 2018. Για τους σκοπούς της ως άνω αυτεπάγγελτης έρευνάς της, η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη και σχετικές καταγγελίες/ επιστολές/ διαμαρτυρίες των εταιριών Vodafone και Wind, διεξήγαγε ένα συνολικό (σε όλη την επικράτεια) έλεγχο τα αποτελέσματα/ευρύματα του οποίου απεικονίσθηκαν στην υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ και αφορούν το επίμαχο χρονικό διάστημα από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018. Έτσι, κάθε συμπεριφορά η οποία έλαβε χώρα από 1η Νοεμβρίου 2016 έως την 30η Νοεμβρίου 2018 και η οποία πιθανολογείται ότι συνιστά παράβαση των διατάξεων της Τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας ή/και πληροί τις προϋποθέσεις εφαρμογής των προβλεπόμενων στα άρθρα 1 και 2 του ν. 3959/2011 παραβάσεων, αξιολογείται βάσει των κανόνων ουσιαστικού δικαίου που ίσχυαν κατά το άνω χρονικό διάστημα.

##### **IV2. ΝΟΜΟΘΕΤΙΚΟ ΚΑΙ ΚΑΝΟΝΙΣΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

###### **IV2.1 ΕΙΣΑΓΩΓΗ**



### Ο Κανονισμός (ΕΚ) 2887/2000

Ως προελέχθη, η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο οργανώθηκε σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης ήδη από το έτος 2000 με τον κανονισμό (ΕΚ) 2887/2000 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΕΕ 2000, L 336, σ. 4), και με την οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΕΕ 2002, L 108, σ. 33). Ήδη κατά τα ως άνω αρχικά στάδια της απελευθέρωσης της αγοράς τηλεπικοινωνιών, προβλέπετο σύμφωνα με το ως άνω πλαίσιο ότι ο φορέας που κατά την εθνική ρυθμιστική αρχή ορίζεται ως φορέας με 'σημαντική ισχύ στην αγορά' (άλλως, «ο κατεστημένος φορέας εκμεταλλεύσεως»), όφειλε να χορηγήσει στους εναλλακτικούς φορείς εκμεταλλεύσεως αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο του και στις συναφείς υπηρεσίες υπό διαφανείς, δίκαιους και ισότιμους όρους και να τηρεί επικαιροποιημένη προσφορά αναφοράς για τέτοια αδεσμοποίητη πρόσβαση προκειμένου να εδραιωθούν συνθήκες ανταγωνισμού στην τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Ειδικότερα, σύμφωνα με τις αιτιολογικές σκέψεις 3, 6 και 7 του κανονισμού (ΕΚ) 2887/2000 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 18ης Δεκεμβρίου 2000, σχετικά με την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο (ΕΕ 2000, L 336, σ. 4): «(3) Ο "τοπικός βρόχος" είναι το φυσικό κύκλωμα στρεπτού ζεύγους μεταλλικών καλωδίων στο σταθερό δίκτυο δημόσιας τηλεφωνίας που συνδέει το σημείο τερματισμού του δικτύου στις εγκαταστάσεις του πελάτη με τον κύριο καταναμητή ή συναφή εγκατάσταση του φορέα εκμετάλλευσης. Όπως αναφέρεται στην πέμπτη έκθεση της [Ευρωπαϊκής] Επιτροπής για την εφαρμογή της δέσμης ρυθμίσεων στις τηλεπικοινωνίες, το δίκτυο τοπικής πρόσβασης παραμένει ένα από τα λιγότερο ανταγωνιστικά τμήματα της απελευθερωμένης αγοράς τηλεπικοινωνιών. Οι νεοεισερχόμενοι δεν διαθέτουν εκτεταμένες εναλλακτικές υποδομές δικτύου και δεν είναι σε θέση, με παραδοσιακές τεχνολογίες, να φτάσουν το επίπεδο των οικονομικών κλίμακας και την εμβέλεια των φορέων εκμετάλλευσης που έχουν οριστεί ως κατέχοντες σημαντική ισχύ στην αγορά και εν λόγω φορείς εκμετάλλευσης ανέπτυξαν τις τοπικές υποδομές τους πρόσβασης εντός μεγάλων χρονικών διαστημάτων, προστατευόμενοι από αποκλειστικά δικαιώματα, ήταν δε σε θέση να χρηματοδοτούν το επενδυτικό κόστος μέσω μονοπωλιακών [προσόδων]. (6) Δεν θα ήταν οικονομικά βιώσιμο για τους νεοεισερχόμενους να δημιουργήσουν εκ νέου υποδομή πρόσβασης τοπικού βρόχου μεταλλικών αγωγών, αντίστοιχη με αυτή του επίσημου φορέα εκμετάλλευσης στο σύνολό της και μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα. Οι εναλλακτικές υποδομές, όπως η καλωδιακή τηλεόραση, οι δορυφόροι, οι ασύρματοι τοπικοί βρόχοι γενικά δεν προσφέρουν, προς το παρόν, την ίδια λειτουργικότητα ή τη γενικευμένη παρουσία των δικτύων του επίσημου φορέα εκμετάλλευσης, παρότι οι συνθήκες στα κράτη μέλη ενδέχεται να διαφέρουν. (7) Η αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο επιτρέπει στους νεοεισερχομένους να ανταγωνιστούν τους κοινοποιημένους φορείς εκμετάλλευσης παρέχοντας υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων υψηλής ταχύτητας για συνεχή πρόσβαση στο Διαδίκτυο και για εφαρμογές πολυμέσων μέσω της τεχνολογίας ψηφιακής γραμμής συνδρομητή (DSL), καθώς και υπηρεσίες φωνητικής τηλεφωνίας. Η υποβολή λογικού αιτήματος για αδεσμοποίητη πρόσβαση υποδηλώνει ότι η πρόσβαση είναι αναγκαία για την παροχή των υπηρεσιών του δικαιούχου και ότι η άρνησή του θα εμπόδιζε, θα περιόριζε ή θα στρέβλωνε τον ανταγωνισμό σε αυτόν τον τομέα.»

Το άρθρο 1 του κανονισμού αυτού, το οποίο έφερε τον τίτλο «Σκοπός και πεδίο εφαρμογής», όριζε περαιτέρω τα ακόλουθα: «1. Ο παρών κανονισμός σκοπό έχει να εντείνει τον ανταγωνισμό και να τονώσει την τεχνολογική καινοτομία στην αγορά της τοπικής πρόσβασης, μέσω της θέσπισης εναρμονισμένων όρων για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, ώστε να ενισχυθεί η ανταγωνιστική παροχή ευρέος φάσματος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. 2. Ο παρών κανονισμός εφαρμόζεται στην αδεσμοποίητη πρόσβαση στους τοπικούς βρόχους και στις συναφείς εγκαταστάσεις των κοινοποιημένων φορέων εκμετάλλευσης όπως ορίζονται στο άρθρο 2 σημείο α).»

Το άρθρο 2 του εν λόγω κανονισμού περιλάμβανε τους εξής ορισμούς: «[...]α) "κοινοποιημένος φορέας εκμετάλλευσης": φορείς σταθερών δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων οι οποίοι έχουν οριστεί από την εθνική κανονιστική αρχή ως έχοντες σημαντική ισχύ στην αγορά παροχής σταθερών δημόσιων τηλεφωνικών δικτύων και υπηρεσιών [...] γ) "τοπικός βρόχος": το φυσικό κύκλωμα στρεπτού ζεύγους μεταλλικών καλωδίων που



συνδέει το σημείο τερματισμού του δικτύου στις εγκαταστάσεις του συνδρομητή με τον κεντρικό καταναμητή ή με αντίστοιχη εγκατάσταση στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο [...].»

Το άρθρο 3 του ίδιου κανονισμού είχε ως εξής: «1. Οι κοινοποιημένοι φορείς εκμετάλλευσης δημοσιεύουν από τις 31 Δεκεμβρίου 2000, και τηρούν ενήμερη, προσφορά αναφοράς για αδεσμοποίητη πρόσβαση στους τοπικούς τους βρόχους και στις συναφείς εγκαταστάσεις, στην οποία περιλαμβάνονται τουλάχιστον τα στοιχεία του παραρτήματος. Η προσφορά είναι επαρκώς αδεσμοποίητη, ώστε ο δικαιούχος να μην πρέπει να πληρώνει για στοιχεία ή εγκαταστάσεις του δικτύου που δεν χρειάζονται για την παροχή των υπηρεσιών του, και περιέχει περιγραφή των στοιχείων της προσφοράς, των σχετικών όρων και προϋποθέσεων και των επιβαρύνσεων. 2. Από τις 31 Δεκεμβρίου 2000, οι κοινοποιημένοι φορείς εκμετάλλευσης ικανοποιούν, υπό διαφανείς, δίκαιους και ισότιμους όρους, τις εύλογες αιτήσεις των δικαιούχων για αδεσμοποίητη πρόσβαση στους τοπικούς τους βρόχους και στις συναφείς εγκαταστάσεις. Οι αιτήσεις απορρίπτονται μόνον βάσει αντικειμενικών κριτηρίων σχετικών με το τεχνικώς εφικτό ή την ανάγκη διατήρησης της ακεραιότητας του δικτύου. [...] Οι κοινοποιημένοι φορείς εκμετάλλευσης θέτουν στη διάθεση των δικαιούχων εγκαταστάσεις ισοδύναμες με εκείνες που παρέχουν για τις δικές τους υπηρεσίες ή τις συνδεδεμένες με αυτούς εταιρίες, με τους ίδιους όρους και τα ίδια χρονικά πλαίσια. [...]»

Δυνάμει των άρθρων 4 και 6 της οδηγίας 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ΕΕ 2009, L 337, σ. 37), ο κανονισμός 2887/2000 καταργήθηκε με ισχύ από τις 19 Δεκεμβρίου 2009.

#### **Η οδηγία 2002/21/ΕΚ**

Το άρθρο 8 της οδηγίας 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 7ης Μαρτίου 2002, σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία πλαίσιο) (ΕΕ 2002, L 108, σ. 33), όπως τροποποιήθηκε με την οδηγία 2009/140, προέβλεπε τα ακόλουθα: «[...] 2. Οι εθνικές κανονιστικές αρχές προάγουν τον ανταγωνισμό στην παροχή δικτύων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, μεταξύ άλλων: [...] β) μεριμνώντας ώστε να μην υφίσταται στρέβλωση ούτε περιορισμός του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της διανομής περιεχομένου [...] 5. Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές εφαρμόζουν, προς επίτευξη των στόχων πολιτικής που αναφέρονται στις παραγράφους 2, 3 και 4, αντικειμενικές, διαφανείς, αμερόληπτες και αναλογικές ρυθμιστικές αρχές, ιδίως μέσω: [...] στ) της επιβολής ex ante ρυθμιστικών υποχρεώσεων μόνον εφόσον δεν υφίσταται αποτελεσματικός και βιώσιμος ανταγωνισμός και της άρσης των υποχρεώσεων αυτών αφ' ης στιγμής πληρούται αυτή η προϋπόθεση.»

#### **N. 3431/2006 (ΦΕΚ 13/Α'/03.02.06)**

Σύμφωνα με το κανονιστικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών<sup>2</sup> το οποίο ενσωματώθηκε στην εθνική νομοθεσία με το Νόμο 3431/2006 (ΦΕΚ 13/Α'/03.02.06) «Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και άλλες

<sup>2</sup> Ιδίως Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7<sup>ης</sup> Μαρτίου 2002 σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία πλαίσιο), Οδηγία 2002/19/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7<sup>ης</sup> Μαρτίου 2002 σχετικά με πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες, καθώς και με τη διασύνδεσή τους (οδηγία για την πρόσβαση), Σύσταση της Επιτροπής της 17ης Δεκεμβρίου 2007 «αναφορικά με σχετικές Αγορές Προϊόντων και Υπηρεσιών στον Τομέα των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών οι οποίες επιδέχονται εκ των προτέρων κανονιστική ρύθμιση, σύμφωνα με την Οδηγία 2002/21/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών (E(2007) 5406], (OJ L344/65, 28-12-2007) («Νέα Σύσταση») και Κατευθυντήριες Γραμμές της Επιτροπής για την ανάλυση αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά βάσει του κοινοτικού πλαισίου κανονιστικών ρυθμίσεων για τα δίκτυα και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (2002/C 165/03), («Κατευθυντήριες Γραμμές»).



διατάξεις» και ιδίως το άρθρο 36 αυτού, η ΕΕΤΤ, βάσει των αρμοδιοτήτων της από το άρθρο 12 περ. (α) του Νόμου, καλείτο να ορίσει σχετικές αγορές στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες - ιδίως τις σχετικές γεωγραφικές αγορές στην Ελληνική επικράτεια- ακολουθώντας τη διαδικασία ορισμού αγορών που περιγράφεται στην Οδηγία Πλαίσιο (Κεφάλαιο Δ) του Νόμου 3431/2006), τηρουμένων των άρθρων 16 και 17 του ιδίου Νόμου (άρθρα 6 και 7 της Οδηγίας Πλαίσιο). Η Οδηγία Πλαίσιο και ο Ν.3431/2006 (άρθρα 35 και 37) όριζαν περαιτέρω ότι κατόπιν της ολοκλήρωσης του ορισμού των σχετικών αγορών, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες, η ΕΕΤΤ υποχρεούτο να διεξάγει ανάλυση της αποτελεσματικότητας του ανταγωνισμού στις ως άνω αγορές σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιδέχονται εκ των προτέρων ρύθμιση [(Ε(2007) 5406, (ΟJ L344/65, 28-12-2007)] (εφεξής «Σύσταση 2007»). Βάσει των απαιτήσεων του άρθρου 37 και του άρθρου 42 παρ. 5 του Ν. 3431/2006 (ΦΕΚ 13/Β/2006), καθώς και του άρθρου 16(4) της Οδηγίας Πλαίσιο, η ΕΕΤΤ εφόσον διαπιστώσει, με βάση την ανάλυση του ανταγωνισμού, ότι μια συγκεκριμένη σχετική αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική, ορίζει την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις με ΣΙΑ στην εν λόγω αγορά και επιβάλλει τις ενδεδειγμένες ειδικές κανονιστικές υποχρεώσεις που επιλέγονται από μια λίστα που περιλαμβάνεται στην Οδηγία για την Πρόσβαση<sup>3</sup> (δύναται να προτείνει εναλλακτικά ή συμπληρωματικά και άλλες κανονιστικές υποχρεώσεις, εφόσον θεωρούνται κατάλληλες<sup>4</sup>) ή διατηρεί ή τροποποιεί τις εν λόγω υποχρεώσεις, εφόσον αυτές υφίστανται ήδη. Σύμφωνα με το Άρθρο 8 (2) της Οδηγίας για την Πρόσβαση και το Ν. 3431/2000, η ΕΕΤΤ υποχρεούται να επιβάλει κάποια υποχρέωση ή υποχρεώσεις σε επιχειρήσεις με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ)<sup>5</sup> στις προσδιορισθείσες σχετικές αγορές. Ειδικά το άρθρο 42 παρ. 5 και 7 του Ν. 3431/2006 όριζε μεταξύ άλλων ότι: «5. Η Ε.Ε.Τ.Τ., μετά από ανάλυση της αγοράς, η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 37, μπορεί να επιβάλει κατά περίπτωση, σε φορείς εκμετάλλευσης με Σημαντική Ισχύ σε συγκεκριμένη αγορά τις υποχρεώσεις των άρθρων 43, 44 και 45...» «7. Οι υποχρεώσεις που επιβάλλονται σύμφωνα με το παρόν άρθρο είναι αναλογικές και δικαιολογημένες. Οι υποχρεώσεις αυτές επιβάλλονται κατόπιν διαβούλευσης σύμφωνα με τα άρθρα 16 και 17». Σύμφωνα με τα άρθρα 12 στοιχείο ιβ και το άρθρο 17 του Ν. 3431/2006, η ΕΕΤΤ προβαίνει σε διαβούλευση σε κάθε περίπτωση πριν από τη λήψη μέτρων που έχουν σημαντική επίπτωση στη σχετική αγορά, κατ' εφαρμογή του παρόντος νόμου, δίδοντας στα ενδιαφερόμενα μέρη τη δυνατότητα να υποβάλουν τις παρατηρήσεις τους στο προτεινόμενο μέτρο, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. Σύμφωνα με τα άρθρα 12 ι και 16 (3) του Ν. 3431/2006 «3. Εφόσον η Ε.Ε.Τ.Τ., κατόπιν της διενέργειας διαβούλευσης σύμφωνα με το άρθρο 17, προτιμάται να αποφασίσει επί θέματος το οποίο: (α) εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής των άρθρων 36 ή 37 ή 42 ή 68 παρ. 1 και (β) επηρεάζει το εμπόριο μεταξύ Κρατών -Μελών, κοινοποιεί και θέτει, με την επιφύλαξη του επιχειρηματικού απορρήτου, σχέδιο αιτιολογημένης απόφασης στη διάθεση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών των άλλων Κρατών-Μελών της Ευρωπαϊκής Ένωσης σύμφωνα με την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου. Η Ε.Ε.Τ.Τ. λαμβάνει υπόψη τις παρατηρήσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής και των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών των άλλων Κρατών -Μελών μόνον εφόσον υποβληθούν εντός αποκλειστικής προθεσμίας ενός μηνός ή εντός της προθεσμίας του άρθρου 17, εάν η προθεσμία αυτή είναι μεγαλύτερη. Η Ε.Ε.Τ.Τ. κοινοποιεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή την τελική απόφαση.» Σύμφωνα με την Οδηγία Πλαίσιο, η διαδικασία ανάλυσης της αγοράς σύμφωνα με το Άρθρο 16 πρέπει να ακολουθεί χρονικά τον ορισμό της σχετικής αγοράς, ο οποίος λαμβάνει χώρα το συντομότερο δυνατό μετά την υιοθέτηση, ή τη μεταγενέστερη αναθεώρηση της Σύστασης της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις Σχετικές Αγορές<sup>6</sup>. Κατά τον ορισμό των σχετικών αγορών και τη διεξαγωγή της ανάλυσης του ανταγωνισμού επί αυτών, η ΕΕΤΤ καλείται να λάβει υπόψη στο μέγιστο δυνατό βαθμό τη Σύσταση για τις Σχετικές Αγορές καθώς και τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.<sup>7</sup> Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 35 παράγραφος 3 και το άρθρο 36

<sup>3</sup> Βλέπε Άρθρο 8.

<sup>4</sup> Βλέπε κατωτέρω ανάλυση για περισσότερες λεπτομέρειες.

<sup>5</sup> Βλέπε σχετικά και παράγραφο 114 των Κατευθυντήριων Αρχών.

<sup>6</sup> Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την Ανάλυση της Αγοράς και την Εκτίμηση Σημαντικής Ισχύος, ΕΕ 2002 C 165/3



παρ. 1 του Ν. 3431/2006: «35. 3. Η διαδικασία ανάλυσης της αγοράς, η οποία περιλαμβάνει τον ορισμό των σχετικών αγορών, τη διενέργεια ανάλυσης του επιπέδου του ανταγωνισμού, τον ορισμό επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ και τον προσδιορισμό των κατά περίπτωση κατάλληλων και αναλογικών ειδικών κανονιστικών υποχρεώσεων, διενεργείται από την Ε.Ε.Τ.Τ. ανά τακτά χρονικά διαστήματα τα οποία δεν μπορεί να υπερβαίνουν τα δύο χρόνια από την ολοκλήρωση της προηγούμενης ανάλυσης» «36. 1. Με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ., η οποία εκδίδεται εντός έτους από τη δημοσίευση του παρόντος, ορίζονται οι σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με βάση τις συνθήκες, που επικρατούν στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά, λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη τις ισχύουσες σχετικές Συστάσεις και Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και τις αρχές του δικαίου του ανταγωνισμού.» Η ΕΕΤΤ υποχρεούται σύμφωνα με το Άρθρο 8 (2) της Οδηγίας Πλαίσιο και το άρθρο 37 του Ν. 3431/2006, να επιβάλει μία ή περισσότερες υποχρεώσεις σε επιχειρήσεις με ΣΙΑ. Η ΕΕΤΤ έχει επίσης την υποχρέωση να διασφαλίζει επαρκή πρόσβαση, διασύνδεση και διαλειτουργικότητα υπηρεσιών με την επιφύλαξη οποιωνδήποτε άλλων υποχρεώσεων που μπορούν να επιβληθούν σε επιχειρήσεις που ορίζονται ως πάροχοι με ΣΙΑ σύμφωνα με τα Άρθρα 9-13 της Οδηγίας για την Πρόσβαση και τα άρθρα 43, 44 και 45 του Ν. 3431/2006. Οι υποχρεώσεις αυτές, είναι οι εξής:

- Διαφάνεια (Άρθρο 9 Οδηγίας Πρόσβασης, άρθρο 43 περίπτωση α Ν. 3431/2006 )
- Αμεροληψία (Άρθρο 10 Οδηγίας Πρόσβασης, άρθρο 43 περίπτωση β Ν. 3431/2006)
- Λογιστικός διαχωρισμός (Άρθρο 11 Οδηγίας Πρόσβασης, άρθρο 43 περίπτωση γ Ν. 3431/2006)
- Πρόσβαση και χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου (Άρθρο 12 Οδηγίας Πρόσβασης, άρθρο 44 Ν. 3431/2006)), και
- Έλεγχος τιμών και κοστολόγησης (Άρθρο 13 Οδηγίας Πρόσβασης, άρθρο 45 Ν. 3431/2006).

Ειδικά αναφορικά με την **Υποχρέωση Αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης)**, προβλέπονταν τα κάτωθι:

Το Άρθρο 10 της Οδηγίας για την Πρόσβαση και το άρθρο 43 περίπτωση β του Ν.3431/2006 όριζαν τις απαιτήσεις σχετικά με την υποχρέωση αμεροληψίας και κάλυπταν τα εξής ζητήματα: α. Την εξουσία της ΕΕΤΤ να επιβάλλει υποχρέωση αμεροληψίας σχετικά με τη διασύνδεση και/ ή την πρόσβαση. β. Η υποχρέωση αμεροληψίας διασφαλίζει ότι ο πάροχος εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, και διασφαλίζει ότι ο πάροχος παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με τις παρεχόμενες για τις δικές του υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες των θυγατρικών του ή των εταιρών του. Σύμφωνα με την εν λόγω διάταξη:«*Με απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να επιβάλλονται στους φορείς εκμετάλλευσης όσον αφορά την πρόσβαση ή / και τη διασύνδεση, υποχρεώσεις: β) Αμεροληψίας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι η φορέας εκμετάλλευσης παρέχει (αα) αφ` ενός μεν πρόσβαση ή / και διασύνδεση εφαρμόζοντας ισοδύναμους όρους σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, (ββ) αφ` ετέρου δε υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους με τους ίδιους όρους και την ίδια ποιότητα με εκείνες που παρέχει για τις δικές του υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες των θυγατρικών του ή των συνεργατών του.*»

## IV2.2 ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ 'ΕΧ ΑΝΤΕ' ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ

### **Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (στο εξής ο Νόμος) & Κανονιστικό πλαίσιο για την Πρόσβαση στον Αδεσμοποίητο Βρόχο**

1. Την 10<sup>η</sup> Απριλίου 2012 δημοσιεύθηκε στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως και έλαβε αριθμό ΦΕΚ 82/Α', ο νέος νόμος περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (στο εξής ο Νόμος), με τον οποίο ρυθμίστηκε εκ νέου το κανονιστικό πλαίσιο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα, α) με την ενσωμάτωση των Οδηγιών



2009/136/ΕΚ<sup>8</sup>, της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ<sup>9</sup>, και 2009/140/ΕΚ<sup>10</sup>, και β) με την τροποποίηση και συμπλήρωση των διατάξεων του ν. 3431/2006 «περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και άλλες διατάξεις», ο οποίος καταργήθηκε δια του νέου ως άνω νόμου<sup>11</sup>.

2. Σύμφωνα με το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), ο οποίος εξακολουθεί να ισχύει ως τροποποιηθεί πλέον από τον νεότερο Ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση (Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (ΕΕ) 2019/1024) - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες (Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972) και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 184/Α/23.09.2020), ιδίως δε το άρθρο 3 αυτού (του ν. 4070/2012), παρ. 1 περιπτώσεις δ και δβ) και παρ. 2, περιπτώσεις β) και γ): Κατά την άσκηση των αρμοδιοτήτων που προβλέπονται στον παρόντα νόμο λαμβάνεται κάθε εύλογο μέτρο που στοχεύει στην επίτευξη και είναι ανάλογο με τους κατωτέρω στόχους: [...] δ) Η προστασία και προαγωγή του ανταγωνισμού στην παροχή δικτύων ή / και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, καθώς και των πολιτικών διασφάλισης του δημόσιου συμφέροντος, που, μεταξύ άλλων, επιτυγχάνεται: [...] δβ) διασφαλίζοντας ότι δεν υφίσταται στρέβλωση ή άλλος περιορισμός του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών συμπεριλαμβανομένης της διανομής περιεχομένου. Για την επίτευξη των στόχων που αναφέρονται στην παράγραφο 1, εφαρμόζονται αντικειμενικές, διαφανείς, αμερόληπτες και αναλογικές αρχές ρύθμισης, ιδίως μέσω: [...] β) της εξασφάλισης ότι σε αντίστοιχες περιπτώσεις δεν γίνεται διάκριση κατά την αντιμετώπιση των επιχειρήσεων που παρέχουν δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, γ) της εξασφάλισης του ανταγωνισμού προς όφελος των καταναλωτών και της προώθησης, κατά περίπτωση, του ανταγωνισμού στις υποδομές».

3. Το άρθρο 12 του Ν.4070/2012 ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι: «Η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει τις ακόλουθες αρμοδιότητες ως προς τα ζητήματα που αφορούν τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες: α) Ρυθμίζει κάθε θέμα, το οποίο αφορά στον καθορισμό σχετικών αγορών προϊόντων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική Επικράτεια και προβαίνει στην ανάλυση της αποτελεσματικότητας του ανταγωνισμού. Ρυθμίζει κάθε θέμα που αφορά στον ορισμό και στις υποχρεώσεις Παροχών με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου, β) Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή / και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει ης σχετικές κυρώσεις, γ) Εκδίδει Κώδικες Δεοντολογίας για την παροχή δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και συναφών ευκολιών και υπηρεσιών, δ) Τηρεί αρχείο που περιέχει όλα τα απαραίτητα στοιχεία που αποτυπώνουν την εικόνα της αγοράς ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελλάδα. Με απόφαση της καθορίζονται οι όροι τήρησης του αρχείου, η συμβατότητα του με τη νομοθεσία περί προσωπικών δεδομένων, τα μέτρα για την τήρηση του απορρήτου και οι όροι και οι διαδικασίες προσβασιμότητας του αρχείου, ε) Παρέχει τις υπηρεσίες της για την εξωδικαστική επίλυση διαφορών που προκύπτουν από την εφαρμογή του παρόντος νόμου, διατηρώντας την αρμοδιότητα της επί των υποθέσεων που είναι εκκρεμείς κατά τη δημοσίευσή του. στ) Μεριμνά για την τήρηση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ταχυδρομικών υπηρεσιών και εφαρμόζει τις διατάξεις του ν. 3959/2011 (Α' 93), σε σχέση με την άσκηση των δραστηριοτήτων των επιχειρήσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και τις διατάξεις των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία

<sup>8</sup> του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών

<sup>9</sup> σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών», (ΕΕ L 337/11, 18.12.2009)

<sup>10</sup> του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», L 337/37, 18.12.2009

<sup>11</sup> Από την έναρξη ισχύος του ν. 4070/2012, καταργήθηκε ο ν. 3431/2006 (Α'/13), όπως είχε τροποποιηθεί και ίσχυε μέχρι τη δημοσίευσή του ν. 4070/2012, με εξαίρεση την παράγραφο 2 του άρθρου 70, το άρθρο 73 και τις διατάξεις που αφορούν τον τομέα παροχής ταχυδρομικών υπηρεσιών



της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ενοποιημένη Απόδοση), καθώς και τον Κανονισμό 1/2003/ΕΚ (L 001). Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να ζητά τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού σε όσες περιπτώσεις κρίνει αναγκαίο...».

4. Το άρθρο 77 παρ. 1 και 2 του ν. 4070/2012 ορίζει περαιτέρω ότι: «1. Εάν η Ε.Ε.Τ.Τ. διαπιστώσει ότι πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν τηρεί έναν η περισσότερους όρους της Γενικής Άδειας, των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοσυχνότητων ή / και αριθμών, των ειδικών υποχρεώσεων, που προβλέπονται στα άρθρα 44, 47 παράγραφοι 1, 2, 4, 5 και 49 του παρόντος, των υποχρεώσεων του ως καθορισμένη επιχείρηση, της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, του Κανονισμού Διεθνούς Περιορισμένης Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή δεν παρέχει τις πληροφορίες που αναφέρονται στην παράγραφο 1 του άρθρου 38 του παρόντος, κοινοποιεί σε αυτόν την εν λόγω διαπίστωση και του παρέχει τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις του στο πλαίσιο σχετικής ακρόασης ή/και να αποκαταστήσει τη νομιμότητα εντός εύλογου χρονικού διαστήματος. 2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, δύναται να απαιτήσει την παύση της παράβασης στην οποία αναφέρεται η παράγραφος 1, είτε αμέσως είτε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και να λαμβάνει κατάλληλα και αναλογικά μέτρα που αποβλέπουν στην εξασφάλιση της συμμόρφωσης και να επιβάλλει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις: α) Σύσταση, β) Πρόστιμο έως 3.000.000 ευρώ το οποίο εισπράττεται σύμφωνα με τον Κώδικα Εισπράξεων Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.) και το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει περιοδικές ποινές με αναδρομικό αποτέλεσμα. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να προβλέψει την καταβολή του ποσού του προστίμου σε δόσεις...».

5. Σύμφωνα με το εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών αναφορικά με τον ορισμό σχετικών αγορών προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιδέχονται εκ των προτέρων ρύθμιση, η ΕΕΤΤ βάσει των αρμοδιοτήτων της δυνάμει του άρθρου 12 παρ.1 στοιχείο (α) του Νόμου (ως άνω), καλείτο να ορίσει σχετικές αγορές στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών λαμβάνοντας υπόψη τις εθνικές συνθήκες, ιδίως να ορίσει τις σχετικές γεωγραφικές αγορές στην Ελληνική επικράτεια, ακολουθώντας τη διαδικασία ταυτοποίησης και ορισμού αγορών που περιγράφεται στην Οδηγία Πλαίσιο (άρθρο 15) και το Νόμο (άρθρο 42), τηρουμένων των άρθρων 16 και 17 του ιδίου Νόμου (και άρθρα 6 και 7 της Οδηγίας Πλαίσιο, ως ισχύει τροποποιηθείσα). Σύμφωνα με το άρθρο 16, παρ. 1 και 2<sup>12</sup> της Οδηγίας Πλαίσιο «1.Οι εθνικές ρυθμιστικές αρχές διεξάγουν ανάλυση των σχετικών αγορών βασιζόμενες στις αγορές που ταυτοποιούνται στη σύσταση και λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη τους τις κατευθυντήριες γραμμές. Τα κράτη μέλη μεριμνούν ώστε η ανάλυση αυτή να διεξάγεται, κατά περίπτωση, σε συνεργασία με τις εθνικές ρυθμιστικές αρχές ανταγωνισμού. 2. Όταν εθνική ρυθμιστική αρχή, δυνάμει των παραγράφων 3 ή 4 του παρόντος άρθρου, του άρθρου 17 της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ (οδηγία για την καθολική υπηρεσία) ή του άρθρου 8 της οδηγίας 2002/19/ΕΚ (οδηγία για την πρόσβαση), πρέπει να καθορίσει εάν θα επιβληθούν, θα διατηρηθούν, θα τροποποιηθούν ή θα αρθούν υποχρεώσεις επιχειρήσεων, καθορίζει με βάση την ανάλυση αγοράς κατά την παράγραφο 1 του παρόντος άρθρου, κατά πόσον μία σχετική αγορά είναι όντως ανταγωνιστική». Σύμφωνα με το άρθρο 41 παράγραφος 3 του Ν.4070/2012: «41. 3. Η διαδικασία ανάλυσης της αγοράς περιλαμβάνει τον ορισμό των σχετικών αγορών, τη διενέργεια ανάλυσης του επιπέδου του ανταγωνισμού, τον ορισμό επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ και τον προσδιορισμό των κατά περίπτωση κατάλληλων και αναλογικών ειδικών κανονιστικών υποχρεώσεων. Κατά τη διαδικασία ανάλυσης των σχετικών αγορών, καθώς και κάθε φορά που το κρίνει αναγκαίο, για την άσκηση των αρμοδιοτήτων της από τον παρόντα νόμο, η ΕΕΤΤ μπορεί να ζητά τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού».

6. Η Οδηγία Πλαίσιο (άρθρα 15 και 16) και ο Ν.4070/2012 (άρθρα 41 και 43) όριζαν περαιτέρω ότι κατόπιν της ολοκλήρωσης του ορισμού των σχετικών αγορών, σύμφωνα με τις προβλεπόμενες διαδικασίες, η ΕΕΤΤ υποχρεούτο να διεξάγει ανάλυση της αποτελεσματικότητας του ανταγωνισμού στις ως άνω αγορές σύμφωνα με το κοινοτικό δίκαιο, λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη τις Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και τη Σύσταση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για τις αγορές προϊόντων και υπηρεσιών στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών που επιδέχονται εκ των προτέρων ρύθμιση [(Ε(2007) 5406, (ΟΙ

<sup>12</sup> Οι παράγραφοι 1 και 2 του άρθρου 16 αντικαταστάθηκαν δια του άρθρου 1, της παραγράφου (18), στοιχείου α) της ως άνω τροποποιητικής της Οδηγίας Πλαίσιο Οδηγίας 2009/140/ΕΚ, L 337/ 37, 18.12.2009



L344/65, 28-12-2007)]. Βάσει των απαιτήσεων του άρθρου 43 και του άρθρου 47 παρ. 3 του Νόμου καθώς και του άρθρου 16, παρ. 4 της Οδηγίας Πλαίσιο, η ΕΕΤΤ εφόσον διαπιστώσει, με βάση την ανάλυση του ανταγωνισμού, ότι μια συγκεκριμένη σχετική αγορά δεν είναι επαρκώς ανταγωνιστική, ορίζει την επιχείρηση ή τις επιχειρήσεις με ΣΙΑ στην εν λόγω αγορά και επιβάλλει τις ενδεδειγμένες ειδικές κανονιστικές υποχρεώσεις που επιλέγονται από μια λίστα που περιλαμβάνεται στα άρθρα 9, 10, 11 και 13 της οδηγίας 2002/19/ΕΚ (Οδηγία για την Πρόσβαση) ή διατηρεί ή τροποποιεί τις εν λόγω υποχρεώσεις, εφόσον αυτές υφίστανται ήδη. Σύμφωνα με το Άρθρο 8, παρ. 2 της Οδηγίας για την Πρόσβαση, όπως ισχύει τροποποιηθείσα, και το Ν. 4070/2012, η ΕΕΤΤ υποχρεούτο να επιβάλει κάποια υποχρέωση ή υποχρεώσεις σε επιχειρήσεις με Σημαντική Ισχύ στην Αγορά (ΣΙΑ)<sup>13</sup> στις προσδιορισθείσες σχετικές αγορές.

7. Ειδικά το άρθρο 47 παρ. 4 του Ν. 4070/2012 όριζε μεταξύ άλλων ότι: «4. Η Ε.Ε.Τ.Τ., μετά από ανάλυση της αγοράς, η οποία πραγματοποιείται σύμφωνα με το άρθρο 43 του παρόντος, μπορεί να επιβάλει, κατά περίπτωση, σε φορείς εκμετάλλευσης με σημαντική ισχύ σε συγκεκριμένη αγορά τις υποχρεώσεις των άρθρων 50, 51 και 52 του παρόντος. Οι υποχρεώσεις αυτές είναι αναλογικές και δικαιολογημένες και επιβάλλονται κατόπιν διαβούλευσης σύμφωνα με τα άρθρα 16, 17 και 45 του παρόντος». Περαιτέρω, σύμφωνα με το άρθρο 42 παρ. 1 και άρθρο 43 παρ. 3 του Ν. 4070/2012: «42.1. Με αποφάσεις της Ε.Ε.Τ.Τ. ορίζονται οι σχετικές αγορές προϊόντων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών με βάση τις συνθήκες που επικρατούν στον τομέα ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά, τις σχετικές γεωγραφικές αγορές εντός της Ελληνικής Επικράτειας, λαμβάνοντας ιδιαιτέρως υπόψη τις ισχύουσες σχετικές Συστάσεις και Κατευθυντήριες Γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, καθώς και τις αρχές του δικαίου του ανταγωνισμού.» «43.3. Για τη λήψη μέτρων σύμφωνα με τις διατάξεις της παραγράφου 1, η Ε.Ε.Τ.Τ. ακολουθεί τη διαδικασία των άρθρων 16, 17 και 45. Η Ε.Ε.Τ.Τ. διενεργεί ανάλυση της σχετικής αγοράς και κοινοποιεί το αντίστοιχο σχέδιο μέτρου σύμφωνα με το άρθρο 45:α) εντός τριών ετών από τη θέσπιση του προηγούμενου μέτρου για την αγορά αυτή. Ωστόσο, σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η περίοδος αυτή μπορεί να παραταθεί μέχρι τρία επιπλέον έτη, μετά από αιτιολογημένη πρόταση της Ε.Ε.Τ.Τ. προς την Ευρωπαϊκή Επιτροπή και εφόσον η τελευταία δεν διατυπώσει αντιρρήσεις εντός μηνός από την κοινοποιούμενη πρόταση,β) εντός δύο ετών από την έγκριση αναθεωρημένης Σύστασης Σχετικών Αγορών της Ευρωπαϊκής Επιτροπής, για αγορές που δεν έχουν προηγουμένως κοινοποιηθεί στην Ευρωπαϊκή Επιτροπή.»

8. Το άρθρο 50 περίπτωση β' του Ν. 4070/2012 όριζε τις απαιτήσεις σχετικά με την υποχρέωση αμεροληψίας και κάλυπτε τα εξής ζητήματα:

α. Την εξουσία της ΕΕΤΤ να επιβάλλει υποχρέωση αμεροληψίας σχετικά με τη διασύνδεση και/ ή την πρόσβαση.

β. Η υποχρέωση αμεροληψίας διασφαλίζει ότι ο πάροχος εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, και διασφαλίζει ότι ο πάροχος παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με τις παρεχόμενες για τις δικές του υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες των θυγατρικών του ή των εταίρων του.

9. Στο πλαίσιο της χορηγηθείσης εκ του άρθρου 12 του Ν.4070/2012 αρμοδιότητάς της ΕΕΤΤ να: «.....α) Ρυθμίζει κάθε θέμα, το οποίο αφορά στον καθορισμό σχετικών αγορών προϊόντων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην Ελληνική Επικράτεια και προβαίνει στην ανάλυση της αποτελεσματικότητας του ανταγωνισμού. Ρυθμίζει κάθε θέμα που αφορά στον ορισμό και στις υποχρεώσεις Παροχών με Σημαντική Ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου», η ΕΕΤΤ εξέδωσε την Απόφαση της ΕΕΤΤ **614/13/28-07-2011** (ΦΕΚ 1908/30-08-2011) «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης Αγορών)» δια της οποίας καθορίστηκαν οι κανονιστικές υποχρεώσεις που φέρει η ΟΤΕ ΑΕ, ως επιχείρηση με σημαντική ισχύ (ΣΙΑ) στην εθνική αγορά χονδρικής παροχής πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου για το σκοπό της παροχής ευρυζωνικών και

<sup>13</sup> Βλέπε σχετικά και παράγραφο 114 των Κατευθυντήριων Αρχών.

φωνητικών υπηρεσιών. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην ως άνω Απόφαση, η ΟΤΕ Α.Ε έφερε, μεταξύ άλλων, τις κάτωθι υποχρεώσεις:

**Παράγραφος 3: «Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου».**

Κατά τις παραγράφους 3.1, 3.1.1, 3.1.8 και 3.1.9 της Ενότητας 111. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, στο πλαίσιο της υποχρέωσης πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, η ΟΤΕ ΑΕ υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση σε τοπικούς βρόχους και υποβρόχους μέσω της πλήρως δεσμοποιητής πρόσβασης και της μεριζόμενης πρόσβασης, με όρους ισότιμου, εύλογου και έγκαιρου χαρακτήρα.

**Παράγραφος 4: «Υποχρέωση Αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης)».**

**Περαιτέρω, κατά τις παραγράφους 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5 της Ενότητας III. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, στο πλαίσιο της υποχρέωσης Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης) αυτής, η ΟΤΕ ΑΕ «φέρει υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης (υποχρέωση αμεροληψίας) για όλες τις υποχρεώσεις πρόσβασης, σύμφωνα με την οποία υποχρεούται να εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, και να παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο (συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων). Ειδικότερα, σύμφωνα με την εν λόγω υποχρέωση... 4.1.2 Κατά την παροχή υπηρεσιών φυσικής πρόσβασης σε υποδομή δικτύου δεν επιτρέπεται να υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, σύζευξη υπηρεσιών ή ευκολιών (εκτός και εάν αυτή δικαιολογείται από τεχνικούς λόγους), καθώς και αδικαιολόγητα επαχθείς συμβατικοί όροι... 4.1.4 Απαγορεύεται κάθε προνομιακή πρόσβαση του λιανικού άκρου του ΟΤΕ ή των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων στις δραστηριότητες χονδρικής του ΟΤΕ... 4.1.5 Ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει πρόσβαση-στα-πληροφοριακά-συστήματα-χονδρικής-σε-τρτητους-παρόχους-υπό τους ίδιους όρους και υπό τις ίδιες προδιαγραφές ποιότητας με αυτές που παρέχει και στα λιανικό του άκρο».**

10. Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 573/015/22-7-2010 «Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2010 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Συναφείς Ευκολίες, σε εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 531/065/23-7-2009» (ΦΕΚ 1338/Β/31-8-2010), όπως ίσχυε τροποποιηθείσα με τις αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 580/010/14-10-2010 (ΦΕΚ 1814/Β/19-11-2010) και 612/013/14-7-2011 (ΦΕΚ 1952/Β/2-9-2011), άρθρα 2.2.1 (δύο τελευταία εδάφια) και 2.6.2-26 3 προβλέπονταν τα εξής:

«...Όλα τα αιτήματα σχετικά με την παροχή του ΤοΒ/ΤοΥΒ υποβάλλονται από τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, σύμφωνα με τις διαδικασίες που περιγράφονται στο ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 11. Τα αιτήματα σχετικά με την παροχή ΤοΒ/ΤοΥΒ πρέπει να καταχωρούνται από τον Τ.Π. στο ΠΣ ΟΤΕ εντός χρονικού διαστήματος το οποίο δε δύναται να υπερβαίνει τη μία εργάσιμη ημέρα από την ημερομηνία υποβολής της εξουσιοδότησης/δήλωσης του καταναλωτή». Περαιτέρω, στο Παράρτημα 14 Βασική Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (Basic SLA) τοπικός βρόχος/ υποβρόχος και σχετικές υπηρεσίες» της ως άνω απόφασης της ΕΕΤΤ, ως ίσχυε τροποποιηθείσα, ορίζονταν τα εξής: Αναφορικά με την παράδοση τοπικών βρόχων: «3.1. ΠΑΡΑΔΟΣΗ 3.1.1. Χρόνοι Παράδοσης» Για την Καλή εκτέλεση της συμφωνίας ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης του πλήρως αδεσμοποίητου ή και του μεριζόμενου τοπικού βρόχου/υποβρόχου. Χρόνος παράδοσης ΤοΒ/ΤοΥΒ: Είναι το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία που ο ΟΤΕ ενημέρωσε τον Τ.Π. μέσω του ΠΣ ΟΤΕ για την υλοποίησή της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ ...3.1.2. Προβλέψεις. Τα στοιχεία που δα πρέπει να παρέχονται αφορούν για τον ΤοΒ: Πλήθος νέων αιτημάτων παροχής βρόχων (πλήρεις και μεριζόμενοι χωριστά) ανά Τηλεπ Πάροχο και ανά Α/Κ. ... Κατανομή των στοιχείων αυτών σε διάστημα 12 μηνών, ανά μήνα για το πρώτο τρίμηνο και ανά τρίμηνο για τον υπόλοιπο χρόνο... Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο Π.Σ. ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά Τ.Π., Α/Κ, όπως ορίζονται πιο πάνω για ης προβλέψεις, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών. Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10%, δεν περιλαμβάνονται στη παρούσα συμφωνία και δα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα...».



Αναφορικά με την Άρση Βλαβών. 3.2. ΒΛΑΒΗ ΤΟΠΙΚΟΥ ΒΡΟΧΟΥ/ΥΠΟΒΡΟΧΟΥ 3.2.1. Χρόνοι Άρσης Βλάβης. Για την προσήκουσα εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι άρσης βλάβης του πλήρως αδεσμοποίητου ή και του μεριζόμενου τοπικού βρόχου και υποβρόχου. Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από της 07.20 πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί στα Π.Σ. ΟΤΕ η άρση της βλάβης».

11. Στην ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/2012 «Έγκριση της Προσφοράς Αναφοράς ΟΤΕ 2012 για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, σε εφαρμογή της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30.08.2011)», (ΦΕΚ 3402/Β/20-12-2012), στην οποία εξειδικεύεται η κανονιστική υποχρέωση Αμεροληψίας και Μη-διακριτικής Μεταχείρισης της ΟΤΕ ΑΕ που διατηρήθηκε και επεβλήθη εκ νέου στην εταιρία ΟΤΕ ΑΕ με την ΑΠ ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 προβλέπεται ότι: «Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας, ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης του ΠΤοΒ/ΠΤοΥΒ ή και του ΜΤοΒ.ΜΤοΥΒ...4.6.1. ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη των ΤοΒ/ΤοΥΒ το αργότερο στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης: ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤοΒ/ΤοΥΒ Πλήρης Τοπικός Βρόχος σε Πραγματικό Χρόνο άρσης βλάβης 1ΕΗ Πλήρης Τοπικός Υποβρόχος σε Πραγματικό Χρόνο άρσης βλάβης 1ΕΗ Μεριζόμενος Τοπικός Βρόχος σε Πραγματικό Χρόνο άρσης βλάβης 1ΕΗ Καλωδιακή Βλάβη σε Πραγματικό Χρόνο άρσης βλάβης 3ΕΗ από το χαρακτηρισμό της στο ΠΣ ΟΤΕ.

12. Περαιτέρω, στο Κεφάλαιο Β της ως άνω Απόφασης, στο άρθρο 1 με τίτλο Γενικές Αρχές, παράγραφοι 5,6 και 8, ορίζονται μεταξύ άλλων, τα εξής «5. Ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει υπηρεσίες πρόσβασης σε τοπικό βρόχο και υποβρόχο και τις συναφείς ευκολίες σε τρίτους σε τιμές ίδιες με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο (συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων), σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην απόφαση της ΕΕΤΤΑΠ 614/013/28-7-2011 (ΦΕΚ 1908/Β/30-08-2011), Κεφάλαιο Α, υποκεφάλαιο ΙΙΙ (Κανονιστικές υποχρεώσεις), ενότητα 4 (Υποχρέωση Αμεροληψίας), υποενότητα 4.1.6. 6. Σε κάθε περίπτωση δεν πρέπει να τίθενται από τον ΟΤΕ αδικαιολόγητοι περιορισμοί, οι οποίοι δύνανται να τον οδηγούν σε κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης του».

13. Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016) «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)». Η ΕΕΤΤ κατέληξε εκ νέου στο συμπέρασμα ότι, ενόψει των εθνικών συνθηκών, εξακολουθεί να υφίσταται στην Ελληνική Επικράτεια, μια διακριτική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, που περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών για το σκοπό παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών, προχώρησε σε ανάλυση του ανταγωνισμού στη σχετική αγορά και διαπίστωσε ότι ο ΟΤΕ εξακολουθεί να κατέχει ΣΙΑ στη εν λόγω αγορά. Ειδικότερα η ΕΕΤΤ εξέτασε:

- α) τα μερίδια αγοράς του ΟΤΕ και τη διαχρονική εξέλιξη αυτών,
- β) την πιθανότητα δυναμικού ανταγωνισμού, ικανού να ασκήσει πίεση στον ΟΤΕ, ιδίως εν όψει των φραγμών εισόδου και ανάπτυξης της αγοράς, λαμβάνοντας υπόψη και την ύπαρξη οικονομιών κλίμακας και σκοπού,
- γ) την απουσία αντισταθμιστικής αγοραστικής ισχύος των πελατών χονδρικής, και
- δ) τις πρακτικές που βλάπτουν τον ανταγωνισμό.

Και συμπέρανε (Κεφάλαιο 2 .Α. παρ. 2.5 της ως άνω Απόφασης) ότι η ανάλυση της ΕΕΤΤ επιβεβαιώνει ότι «η χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (εξακολουθεί να) χαρακτηρίζεται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να ορισθεί εκ νέου ως πάροχος με ΣΙΑ σε αυτήν. Συνακόλουθα η ΕΕΤΤ διατήρησε, με τις τροποποιήσεις και τις προσθήκες που αναφέρονται στην απόφαση αυτή, τις Κανονιστικές Υποχρεώσεις που επεβλήθησαν δυνάμει της προηγούμενης ανάλυσης της σχετικής αγοράς (ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011, ΦΕΚ 1908/Β/07-09-2011) και εν προκειμένω τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- Υποχρέωση Παροχής Πρόσβασης και Χρήσης Ειδικών Ευκολιών Δικτύου



Η ΟΤΕ φέρει υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύων με τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 111, υποκεφάλαιο 3. της ως άνω Απόφασης της ΕΕΤΤ.

• Υποχρέωση Αμεροληψίας

"Ειδικότερα, η "ΟΤΕ ΑΕ" φέρει υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης για όλες τις υποχρεώσεις πρόσβασης που της επιβάλλονται δυνάμει της ως άνω απόφασης, σύμφωνα με την οποία υποχρεούται να εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες και να παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο (συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων). Ενδεικτικά η εν λόγω υποχρέωση προβλέπει μεταξύ άλλων ότι:

**«4.1 Οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες παρέχονται στους εναλλακτικούς παρόχους εντός προκαθορισμένης χρονικής περιόδου και επί τη βάσει προδιαγραφών ποιότητας που είναι τουλάχιστον ισότιμες με αυτές που παρέχονται στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ (συμπεριλαμβανομένης των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων).**

**4.2 Κατά την παροχή υπηρεσιών που ανήκουν στη χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης, δεν επιτρέπεται να υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, σύζευξη υπηρεσιών ή ευκολιών (εκτός αν δικαιολογείται από τεχνικής σκοπιότητας) καθώς και αδικαιολόγητα επαχθείς συμβατικοί όροι.**

**4.3 Οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τον ΟΤΕ στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης και των συναφών ευκολιών σε έναν εναλλακτικό πάροχο συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με σχέδια εξάπλωσης τρίτων, δεν χρησιμοποιούνται (με οποιοδήποτε τρόπο) σκοπό άλλο από αυτόν για τον οποίο δόθηκαν, ιδίως από το λιανικό άκρο του ΟΤΕ για να αποκομίσει αδικαιολόγητο εμπορικό όφελος, με ρητή έγγραφη δέσμευση προς τον σκοπό αυτό.**

**4.4 Η υποχρέωση αμεροληψίας καλύπτει και τα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ. Το Λιανικό άκρο του ΟΤΕ ή οι θυγατρικές και άλλως συνδεδεμένες με αυτόν επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να έχουν προνομιακή πρόσβαση στα εν λόγω πληροφοριακά συστήματα χονδρικής και ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει σε τρίτους παρόχους πρόσβαση στα εν λόγω συστήματα χονδρικής υπό τους ίδιους όρους, συμπεριλαμβανομένης και της ίδιας ποιότητας, με αυτούς που παρέχει στο λιανικό του άκρο.[...]**

4.16 Υποχρέωση εφαρμογής συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreements—SLAs) σε συνδυασμό με τους δείχτες αποδοτικότητας (KPIs) και την παροχή οικονομικών ρητρών (Service Level Guarantees - SLGs) σε περίπτωση παραβίασης των SLAs. Η καταβολή των οικονομικών ρητρών γίνεται χωρίς καθυστερήσεις και με προκαθορισμένη διαδικασία. Το Βασικό Επίπεδο Συμφωνιών Υπηρεσιών (Βασικό SLA), καθώς και οι σχετικές οικονομικές ρήτρες ή όροι αναφορικά με την ευθύνη των μερών που ισχύουν σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις προϋποθέσεις του Βασικού SLA, αποτελούν μέρος της σχετικής Προσφοράς Αναφοράς που δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ. Οι οικονομικές ρήτρες πρέπει να έχουν επαρκώς αποτρεπτικό χαρακτήρα ώστε να διασφαλίζεται ότι ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών[...].»

**14. Με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 835/09/16-11-2017 (ΦΕΚ 4303/Β/11-12-2017) εκδόθηκε Κωδικοποιημένο κείμενο της Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο μετά την τροποποίηση της με την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 827/04/21-09-2017 (ΦΕΚ 3580/Β/11-10-2017) και ιδίως το Παράρτημα 4 «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ» και το Παράρτημα 5 αυτής «ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ»» όπου ορίζονται μεταξύ άλλων τα κάτωθι:**

«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4. SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ 4.1 Ορισμοί.. Χρόνος παράδοσης: Είναι τα χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από την επόμενη εργάσιμη ημέρα αποστολής της αίτησης στον ΟΤΕ, μέχρι την ημερομηνία πλήρους υλοποίησής της, όπως αυτές (ημερομηνίες) εμφανίζονται στα σχετικά πεδία αναζήτησης της αίτησης στο Π.Σ. ΟΤΕ.



Ανενεργός χρόνος SLA (parked time) : Είναι ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης ή άρσης βλάβης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ. 1 Πραγματικός χρόνος παράδοσης; Ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA.

Χρόνος άρσης βλάβης (repair fault): Το χρονικό διάστημα που μεσολαβεί από τις 7.20πμ της πρώτης εργασίμου ημέρας μετά την αναγγελία της βλάβης μέσω του Π.Σ. του ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Πραγματικός χρόνος άρσης βλάβης: Ο χρόνος άρσης βλάβης μείον ο ανενεργός χρόνος βλάβης

Ώρες εκτός λειτουργίας ΤοΒ/ΤοΥΒ (out of service : Το χρονικό διάστημα από την εισαγωγή της αναγγελίας της βλάβης μέσω του Π.Σ. του ΟΤΕ, μέχρι την ώρα που θα εμφανιστεί η άρση της βλάβης στο Π.Σ. ΟΤΕ.

Συμφωνία βλαβών : Η συμφωνία μεταξύ ΟΤΕ & Τ.Π., για το συνολικό αριθμό των βλαβών που ανήγγειλε ο Τ.Π., σε σχέση με το συνολικό αριθμό βλαβών που διαχειρίστηκε ο ΟΤΕ και οφείλονται σε υπαιτιότητά του.

Εργάσιμες ημέρες (ΕΗ): Από την Δευτέρα έως και την Παρασκευή, πλην των εργάσιμων αργιών.

Εργάσιμες ώρες (ΕΩ): Από 07.20 πμ έως 15.00 μμ

Ανεπίβλεπτο Κέντρο : Το κέντρο εγκαταστάσεων ΟΤΕ, στο οποίο δεν υπάρχει τεχνικό προσωπικό δικτύου και η επίβλεψη εργασιών καθώς και η διαχείριση τους γίνεται από απομακρυσμένο κεντρικό σημείο.

Χρονικό Παράθυρο: Οι εργάσιμες ημέρες και ώρες (όπως περιγράφονται παραπάνω), κατά τις οποίες ο τεχνικός του ΟΤΕ προβαίνει σε άρση της βλάβης.

#### «4.4. ΛΟΓΟΙ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗΣ «ΜΗ ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ»

Για τον υπολογισμό του χρόνου καθυστέρησης για τον οποίο οφείλεται ρήτρα κατ' εφαρμογή της παρούσας, δεν υπολογίζεται το άθροισμα του χρόνου των συμβάντων τα οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα (δόλο ή /και αμέλεια) του ΟΤΕ, καθώς και αυτών που συνιστούν ανώτερα βία, στην έννοια της οποίας, κατά τι συναφείς διατάξεις του νόμου, συμπεριλαμβάνονται περιστατικά, τα οποία σαφώς και αποδεδειγμένα βρίσκονται υπεράνω του ελέγχου και της ευθύνης των συμβαλλομένων μερών. Ως συμβάντα τα οποία δύναται να συνιστούν λόγο καθυστέρησης, τα οποία δεν οφείλονται σε «υπαιτιότητα ΟΤΕ», ορίζονται τα παρακάτω:

##### 4.4.1. Για την Παροχή των Υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας.
3. Μη ύπαρξη διαθεσιμότητας της υπηρεσίας λόγω προγραμματισμένων εργασιών σύμφωνα με την ισχύουσα προσφορά.
4. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικό του Τ.Π. ή του πελάτη του Παρόχου, η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ
5. Ανωτέρα βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)
6. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Τ.Π. /πελάτη του στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την παροχή της υπηρεσίας.

##### 4.4.2. Για την Άρση της Βλάβης των υπηρεσιών:

1. Ζημιά που προκλήθηκε από τρίτο σε υπόγειο ή εναέριο καλώδιο του ΟΤΕ
2. Ζημιά που προκλήθηκε εκτός δικτύου του ΟΤΕ από τρίτους, αλλά επηρεάζει την παροχή της σχετικής υπηρεσίας
3. Ζημιά που προκλήθηκε στο τερματικό του πελάτη
4. Όταν έχει αναφερθεί βλάβη αλλά αποδεδειγμένα δεν ανιχνεύεται από τον ΟΤΕ σε end to end test



5. Μη έγκαιρη συνεργασία με το προσωπικά του Τ.Π. ή του πελάτη του Τ.Π., η οποία αποδεδειγμένα δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα ΟΤΕ,

6. Ανωτέρα Βία (σύμφωνα με τα ανωτέρω)

7. Όταν δεν καθίσταται δυνατή η πρόσβαση του ΟΤΕ στο χώρο του Τ.Π. /πελάτη του στην περίπτωση που αυτό είναι αναγκαίο για την άρση της βλάβης

8. Όταν δεν έχει αναφερθεί βλάβη σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στην ισχύουσα *νομοθεσία*».

«4.5 ΠΑΡΑΔΟΣΗ ΤοΒ/ΤοΥΒ 4.5.1. Χρόνοι Παράδοσης Για την καλή εκτέλεση της συμφωνίας ορίζονται οι παρακάτω χρόνοι παράδοσης ΠΤοΒ/ ΠΤοΥΒ ή και του ΜΤοΒ/ΜΤοΥΒ.

Ο ΟΤΕ θα παραδίδει τους ΤοΒ /ΤοΥΒ στους πραγματικούς χρόνους που φαίνονται στον πιο κάτω Πίνακα 2.....  
5.2 Προβλέψεις...Οι υποβαλλόμενες αιτήσεις εξυπηρετούνται σύμφωνα με την ημερομηνία υποβολής τους στο ΠΣ ΟΤΕ, εφόσον το πλήθος των μηνιαίων αιτημάτων ανά Τ.Π., Α/Κ, όπως ορίζονται πιο πάνω για τις προβλέψεις, δεν διαφοροποιείται από τις αντίστοιχες μηνιαίες προβλέψεις μέχρι ποσοστού +10% αυτών.....  
Οι αιτήσεις οι οποίες υπερβαίνουν το όριο του +10% των αντίστοιχων μηνιαίων προβλέψεων, και επιπλέον οι αιτήσεις ΤοΒ σε ΤοΥΒ οι οποίες υπερβαίνουν το ανώτατο όριο που περιγράφεται παραπάνω, δεν περιλαμβάνονται στην παρούσα συμφωνία και θα ικανοποιούνται στο συντομότερο δυνατό διάστημα. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΟΤΕ απαλλάσσεται από την υποχρέωση καταβολής ρήτρας.....4.5.3 Ρήτρες Ρήτρα Υπέρβασης Πραγματικού Χρόνου Παράδοσης Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο παράδοσης, όπως αποτυπώνεται στον Πίνακα 2 της υποενότητας 4.5.1 του παρόντος Παραρτήματος, του ΠΤοΒ και του ΜΤοΒ και του ΠΤοΥΒ, καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του Τ.Π, ποινική ρήτρα.....»

«4.6. ΒΛΑΒΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ 4.6.1. Χρόνοι Άρσης Βλάβης Ο ΟΤΕ υποχρεούται να άρει την αναγγελθείσα βλάβη των ΤοΒ/ ΤοΥΒ το αργότερο στους πιο κάτω πραγματικούς χρόνους άρσης βλάβης: Πίνακας 4 : ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΟΙ ΧΡΟΝΟΙ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ ΤοΒ / ΤοΥΒ.... Πλήρης Τοπικός Βρόχος... Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης..1 ΕΗ...Καλωδιακή βλάβη.. 3 ΕΗ από το χαρακτηρισμό της στο ΠΣ ΟΤΕ..... 4.6.2 Ρήτρες Βλαβών Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ υπερβεί τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης (πίν. 4) του ΤοΒ/ΤοΥΒ, για κάθε ημέρα καθυστέρησης καταπίπτει αυτοδικαίως σε βάρος του και υπέρ του Τ,Π, ποινική ρήτρα, η οποία υπολογίζεται σύμφωνα με τον παρακάτω πίνακα 5. Οι ρήτρες υπολογίζονται για κάθε Τ.Π. Ειδικά στις περιπτώσεις καλωδιακών βλαβών εάν η ενημέρωση του Τ.Π., σύμφωνα με το Παράρτημα 5, δεν πραγματοποιηθεί εντός 2 ΕΗ από την πρώτη εργάσιμη μέρα μετά την αναγγελία της βλάβης, ο ΟΤΕ για κάθε ημέρα καθυστέρησης και μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης ως καλωδιακής στο ΠΣ ΟΤΕ χρεώνεται με την προβλεπόμενη ποινική ρήτρα. Η υπέρβαση υπολογίζεται επί του πραγματικού χρόνου άρσης των αναγγελθεισών βλαβών σε ΕΗ των ΤοΒ/ΤοΥΒ, ως εξής.....»

«ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 5. ΒΛΑΒΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΤΟΒ/ΤΟΥΒ,,5,1, ΓΕΝΙΚΑ Ο ΟΤΕ στα πλαίσια της συντήρησης^ του δικτύου διατηρεί τους βρόχους & υποβρόχους του δικτύου πρόσβασης στην κατάσταση που απαιτείται για την υποστήριξη των παρεχόμενων υπηρεσιών.....Σε κάθε περίπτωση τα μέρη έχουν αμοιβαία υποχρέωση συνεργασίας για την ελαχιστοποίηση των χρόνων αποκατάστασης της βλάβης.

5.2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΡΣΗΣ ΒΛΑΒΗΣ.....5.2.1.6 Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται από τον Τ.Π. στο Π.Σ. ΟΤΕ. Με την εισαγωγή της στο σύστημα η αναγγελία βλάβης λαμβάνει αυτόματα μοναδικό αύξοντα αριθμό πρωτοκόλλου. Ως ημερομηνία κατάθεσης θα λαμβάνεται η ημερομηνία καταχώρισης στο Π.Σ. ΟΤΕ. 5.2.1.7. Η αναγγελία της βλάβης εισάγεται 24\*7\*365\*... 5.2.1.8. Η αναγγελία που εισάγεται σε μη ΕΗ & ΕΩ υπολογίζεται ότι κατατέθηκε την επόμενη ΕΗ..... 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 άρσης 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.

### IV3. ΕΦΑΡΜΟΣΤΕΕΣ ΔΙΑΤΑΞΕΙΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ

**IV3.1 Άρθρο 2 Ν. 3959/2011**

1. Σύμφωνα με τη διάταξη του άρθρου 2 του ν. 3959/2011 ως ίσχυε κατά τον χρόνο επελεύσεως των γεγονότων που εξετάζονται στο πλαίσιο της παρούσας: «Απαγορεύεται από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις η καταχρηστική εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης στο σύνολο ή μέρος της αγοράς της χώρας...».

Επομένως, προϋποθέσεις για την εφαρμογή της εν λόγω απαγορευτικής διάταξης είναι:

- Η κατοχή δεσπόζουσας θέσης από επιχείρηση στο σύνολο ή μέρος της αγοράς, και
- Η καταχρηστική εκμετάλλευση αυτής.

Αντίστοιχες είναι και οι βασικές προϋποθέσεις που τάσσονται από τον ενωσιακό νομοθέτη για την εφαρμογή του άρθρου 102 ΣΛΕΕ.

2. Οι διατάξεις του άρθρου 2 του ν. 3959/2011 και του άρθρου 102 ΣΛΕΕ δεν απαγορεύουν την κατοχή ή απόκτηση δεσπόζουσας θέσης, αλλά την καταχρηστική εκμετάλλευση αυτής. Η έννοια της τελευταίας δεν ορίζεται στις ως άνω διατάξεις, οι οποίες περιορίζονται στην ενδεικτική απαρίθμηση ορισμένων μορφών κατάχρησης από επιχείρηση που κατέχει δεσπόζουσα θέση, η οποία απαγορεύεται ρητώς από το νόμο. Σκοπός, όμως, των διατάξεων αυτών είναι αφενός η προστασία του συστήματος της ελεύθερης αγοράς, αφετέρου η προστασία της οικονομικής ελευθερίας των τρίτων [βλ. ενδεικτικά ΔΕΦΑΘ 2116/2004, σκ. 8 και νομολογία στην οποία παραπέμπει]. Ειδικότερα, οι σχετικές διατάξεις δεν στοχεύουν μόνο στην πρόληψη πρακτικών που μπορούν να προκαλέσουν βλάβη σε πελάτες κατά άμεσο τρόπο, αλλά και στην πρόληψη πρακτικών που είναι επιζήμιες για αυτούς λόγω των επιπτώσεών τους στην ανταγωνιστική διάρθρωση της αγοράς, και οι οποίες, βραχυπρόθεσμα, μπορεί ακόμη και να εμφανίζονται ότι συνεπάγονται ορισμένα πλεονεκτήματα για τους πελάτες. Πρακτικές αποκλεισμού που αποσκοπούν στο να εμποδίσουν την πρόσβαση σε πελάτες και να παρεμποδίσουν, έτσι, τον υφιστάμενο ανταγωνισμό ή την ανάπτυξη νέου ανταγωνισμού, έχουν πολλαπλώς χαρακτηριστεί ως κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης από τα ευρωπαϊκά δικαστήρια.

3. Η έννοια της καταχρηστικής εκμετάλλευσης έχει αντικειμενικό χαρακτήρα, καταλαμβάνει δε τη συμπεριφορά δεσπόζουσας επιχείρησης η οποία είναι σε θέση να επηρεάσει τη δομή μιας αγοράς όπου, λόγω ακριβώς της ύπαρξης της εν λόγω επιχείρησης, ο βαθμός του ανταγωνισμού είναι ήδη μειωμένος και η οποία έχει ως συνέπεια την παρεμπόδιση της διατήρησης του υφιστάμενου ακόμα στην αγορά επιπέδου ανταγωνισμού ή της ανάπτυξής του, με την προσφυγή σε μέσα διαφορετικά εκείνων που διέπουν το φυσιολογικό ανταγωνισμό επί των προϊόντων ή υπηρεσιών βάσει των παροχών των επιχειρηματιών [βλ. ενδεικτικά ΔΕΦΑΘ 2265/2010, σκ. 34 και ΔΕΦΑΘ2116/2004, σκ. 8, καθώς και αποφάσεις ΔΕΕ C-85/76 Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής Συλλ. 1979 σελ. 461, σκ. 91, ΔΕΕ C-322/81 Michelin κατά Επιτροπής Συλλ. 1983 σελ. 3461, σκ. 70, ΔΕΕ C-62/86 AKZO κατά Επιτροπής Συλλ. 1991 σελ. I-3359, σκ. 69, ΓενΔΕΕ T-65/89 BPB Industries Plc & British Gypsum Ltd κατά Επιτροπής Συλλ. 1993 σελ. II-389, σκ. 67, ΓενΔΕΕ T- 219/99 British Airways plc κατά Επιτροπής Συλλ. 2003 σελ. II-5917, σκ. 241].

4. Ως εκ τούτου, η συμπεριφορά μίας επιχείρησης με δεσπόζουσα θέση δύναται να θεωρηθεί καταχρηστική ανεξάρτητα από την υπαιτιότητα ή μη της δεσπόζουσας επιχείρησης [βλ. αποφάσεις ΓενΔΕΕ T-219/99 British Airways plc κατά Επιτροπής Συλλ. 2003 σελ. II-5917, σκ. 243, ΓενΔΕΕ T-65/89 BPB Industries Plc & British Gypsum Ltd κατά Επιτροπής Συλλ. 1993 σελ. II-389, σκ. 69-70]. Επιπροσθέτως, παρότι η διαπίστωση της ύπαρξης δεσπόζουσας θέσης δεν συνεπάγεται καθεαυτή καμία μομφή έναντι της οικείας επιχείρησης, η επιχείρηση αυτή εντούτοις, ανεξάρτητα από τα αίτια δημιουργίας τέτοιας θέσεως, φέρει **ιδιαίτερη ευθύνη** να μην βλάπτει με τη συμπεριφορά της την ύπαρξη πραγματικού και ανόθευτου ανταγωνισμού στην σχετική αγορά<sup>14</sup>.

<sup>14</sup> Βλ., μεταξύ άλλων, υπόθ. 322/81, NV Nederlandsche Banden Industrie Michelin κατά Επιτροπής (Michelin I), Συλλ. 1983 σ. 3461, παρ. 57· υπόθ. T-83/91, Tetra Pak International SA κατά Επιτροπής (Tetra Pak II), Συλλ. 1994 σ. II-755,



5. Σημειωτέον ότι αρκεί η συμπεριφορά αυτή να τείνει να περιορίσει τον ανταγωνισμό, ή με άλλα λόγια, να είναι ικανή ή να ενδέχεται να έχει τέτοιο αποτέλεσμα. Έτσι, για τη στοιχειοθέτηση της παράβασης των άρθρων 2 του ν. 3959/2011 και 102 ΣΛΕΕ δεν είναι αναγκαίο να αποδειχθεί ότι η καταχρηστική εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης επιχείρησης επέφερε συγκεκριμένο αποτέλεσμα στις οικείες αγορές, αλλά αρκεί να αποδειχθεί ότι η καταχρηστική συμπεριφορά της τείνει να περιορίσει τον ανταγωνισμό, δηλαδή ότι αυτή ενδέχεται να έχει τέτοιο αποτέλεσμα, ανεξαρτήτως του αν αυτό δεν επήλθε τελικά [βλ. ενδεικτικά ΔΕΦΑΘ 2116/2004, σκ. 8, καθώς και αποφάσεις ΓενΔΕΕ T-203/01 Michelin κατά Επιτροπής (Michelin II) Συλλ. 2003 σελ. II-5917, σκ. 250, 293, 297, ΔΕΕ, απόφ. της 19<sup>ης</sup> Απριλίου 2012, *Tomra Systems κ.λπ.* κατά Επιτροπής, C-549/10 P, EU:C:2012:221, σκ. 68. Βλ., επίσης, αποφάσεις του ΓενΔικΕΕ, της 9<sup>ης</sup> Σεπτεμβρίου 2009, *Clearstream* κατά Επιτροπής, υπόθ. T-301/04, EU:T:2009:317, σκ. 144 και την εκεί παρατιθέμενη νομολογία και της 29<sup>ης</sup> Μαρτίου 2012, *Telefónica και Telefónica de España* κατά Επιτροπής, υπόθ. T-336/07, EU:T:2012:172, σκ. 268 και την εκεί παρατιθέμενη νομολογία].

### IV3.2 Επηρεασμός του Ενδοκοινοτικού Εμπορίου και Δυνατότητα Εφαρμογής του Άρθρου 102 ΣΛΕΕ

1. Το κριτήριο του επηρεασμού του ενδοκοινοτικού εμπορίου προσδιορίζει το πεδίο εφαρμογής του άρθρου 3 του Κανονισμού 1/2003 του Συμβουλίου για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού που προβλέπονται στα άρθρα 81 και 82 της Συνθήκης [Κανονισμός (ΕΚ) αριθ. 1/2003 του Συμβουλίου, της 16ης Δεκεμβρίου 2002, για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού που προβλέπονται στα άρθρα 81 και 82 της συνθήκης, ΕΕ L 1/1, της 04.01.2003]. Σύμφωνα με το άρθρο 3 παρ. 1 του εν λόγω Κανονισμού, οσάκις οι αρχές ανταγωνισμού των κρατών μελών ή τα εθνικά δικαστήρια εφαρμόζουν την εθνική νομοθεσία ανταγωνισμού σε συμφωνίες, αποφάσεις ενώσεων επιχειρήσεων ή εναρμονισμένες πρακτικές κατά την έννοια του άρθρου 101 παρ. 1 ΣΛΕΕ, οι οποίες είναι πιθανόν να επηρεάσουν το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών κατά την έννοια της διάταξης αυτής, εφαρμόζουν επίσης το άρθρο 101 ΣΛΕΕ, στις εν λόγω συμφωνίες, αποφάσεις ή εναρμονισμένες πρακτικές. Το κριτήριο του επηρεασμού του διακοινοτικού εμπορίου είναι αυτόνομο κριτήριο της ευρωπαϊκής νομοθεσίας, το οποίο εκτιμάται *ad hoc*, και οριοθετεί το πεδίο εφαρμογής του ευρωπαϊκού δικαίου του ανταγωνισμού. Η έννοια της επίδρασης στα εμπορικά ρεύματα δεν προϋποθέτει μόνο τον περιορισμό ή τη μείωση του εμπορίου, αλλά οποιαδήποτε διαφοροποίηση των εμπορικών ρευμάτων, αρκεί αυτή να είναι αισθητή. Το κριτήριο αυτό πληρούται, επομένως, όταν η υπό εξέταση κάθε φορά συμπεριφορά δύναται να έχει ένα ελάχιστο επίπεδο διασυννοριακών επιπτώσεων στο εσωτερικό της Ένωσης [βλ. Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την έννοια του επηρεασμού του εμπορίου των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης, ΕΕ C 101/81, της 27/04/2004, σημ. 8 επ., 34, 77].

Συναφώς, για να είναι σε θέση μια συμφωνία ή κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης να επηρεάσει το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών, θα πρέπει, βάσει ενός συνόλου νομικών και πραγματικών στοιχείων, να μπορεί να πιθανολογηθεί επαρκώς ότι μπορεί να ασκήσει άμεση ή έμμεση, πραγματική ή δυνητική, επίδραση στα εμπορικά ρεύματα μεταξύ κρατών μελών, τούτο δε κατά τρόπο που να προκαλείται φόβος ότι θα μπορούσε να αποδίδει την πραγματοποίηση ενιαίας αγοράς μεταξύ κρατών μελών [βλ. ενδεικτικά αποφάσεις ΔΕΕ C-209/78 *Van Landewyck* κατά Επιτροπής Συλλ. 1980 σελ. 3125, σκ. 170, και ΔΕΕ C-219/95P *Ferriere Nord* κατά Επιτροπής Συλλ. 1997 σελ. I-4411, σκ. 20].

2. Περαιτέρω, στις περιπτώσεις εφαρμογής του άρθρου 102 ΣΛΕΕ, «η κατάχρηση είναι εκείνη που πρέπει να επηρεάζει το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών, χωρίς όμως αυτό να συνεπάγεται ότι πρέπει να εκτιμάται μεμονωμένα κάθε στοιχείο της συμπεριφοράς αυτής. Πράγματι, μια συμπεριφορά που εντάσσεται στη γενικότερη στρατηγική της δεσπόζουσας επιχείρησης πρέπει να εκτιμάται ως προς το συνολικό της αποτέλεσμα. Εάν, κατά την επιδίωξη του ίδιου σκοπού, η δεσπόζουσα επιχείρηση υιοθετεί διάφορες πρακτικές, όπως ιδίως πρακτικές που αποσκοπούν στον παραγκωνισμό ή τον αποκλεισμό των ανταγωνιστών, το άρθρο 82 εφαρμόζεται σε όλες τις πρακτικές που εντάσσονται στη γενική αυτή στρατηγική εάν μία τουλάχιστον από τις εν λόγω πρακτικές είναι ικανή να επηρεάσει το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών» [βλ.

παρ. 114. Βλ. και Ανακοίνωση της Επιτροπής - Κατευθύνσεις σχετικά με τις προτεραιότητες της Επιτροπής κατά τον έλεγχο της εφαρμογής του άρθρου 82 της συνθήκης ΕΚ σε καταχρηστικές συμπεριφορές αποκλεισμού που υιοθετούν δεσπόζουσες επιχειρήσεις, ΕΕ 2009 C 45/7, παρ. 1.



Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την έννοια του επηρεασμού του εμπορίου των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης, ο.π., σημ. 17, καθώς και απόφαση ΔΕΕ 85/76 Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής Συλλ. 1979 σελ. 461, σκ. 126]. Περαιτέρω, η δυνατότητα επηρεασμού του ενδοκοινοτικού εμπορίου μπορεί να προκύπτει από τη συνδρομή πολλών παραγόντων, οι οποίοι, αν λαμβάνονταν υπόψη μεμονωμένα, δεν θα ήταν κατ' ανάγκη αποφασιστικοί [βλ. ενδεικτικά απόφαση ΔΕΕ C-250/92 Gotttrup-Klim Grownvareforening κατά Dansk Landbrugs Grownvareselskab AmbA (DLG) Συλλ. 1994 σελ. I-5641, σκ. 54].

3. Κατά πάγια νομολογία, οι περιοριστικές του ανταγωνισμού πρακτικές που καλύπτουν ολόκληρο το έδαφος ενός εκ των κρατών μελών, ζωτικό δηλαδή τμήμα της κοινής αγοράς, έχουν εξ ορισμού ως αποτέλεσμα την παρακώλυση της οικονομικής αλληλοδιεσόδου που επιδιώκεται με τη Συνθήκη και, ως εκ τούτου, πληρούνται το κριτήριο επηρεασμού του διακοινοτικού εμπορίου για τους σκοπούς εφαρμογής των άρθρων 101 και 102 ΣΛΕΕ [βλ. ενδεικτικά αποφάσεις ΔΕΦΑΘ 1001/2006, ΔΕΦΑΘ 2891/2009 και ΔΕΦΑΘ 559/2010, καθώς και αποφάσεις ΔΕΕ C-8/72 Vereeniging van Cementhandelaren κατά Επιτροπής Συλλ. 1972-1973 σελ. 221, σκ. 29, ΔΕΕ C-42/84 Remia και λοιποί κατά Επιτροπής Συλλ. 1985 σελ. 2545, σκ. 22, ΔΕΕ C-35/96 Επιτροπή κατά Ιταλίας Συλλ. 1998 σελ. I-3851, σκ. 48 και ΔΕΕ C-309/99 Wouters και λοιποί Συλλ. 2002 σελ. I-1577, σκ. 95. Βλ. επίσης Κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την έννοια του επηρεασμού του εμπορίου των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης, ο.π., σημ. 86-88, καθώς και Μιχ.-Θεοδ. Μαρίνο, «Ανακοινώσεις και Κατευθυντήριες γραμμές της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο δίκαιο του ανταγωνισμού – νομικές διαστάσεις μετά τον Κανονισμό 1/2003 και επιδράσεις στο εθνικό δίκαιο των συμβάσεων», ΔΕΕ 7/2006, σελ. 713].

4. Στην κρινόμενη υπόθεση, η δυνατότητα επηρεασμού του διακοινοτικού εμπορίου προκύπτει ευθέως από το γεγονός ότι οι εξεταζόμενες ως προς τον καταχρηστικό τους χαρακτήρα συμπεριφορές της ΟΤΕ ΑΕ, όσον αφορά στους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και στους χρόνους διαχείρισης βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)» αφορούν όλη την επικράτεια καθ' όλη τη διάρκεια της εξεταζόμενης περιόδου.

Περαιτέρω, οι εν λόγω πρακτικές δύνανται να οδηγούν στον αποκλεισμό των ανταγωνιστών της ΟΤΕ ΑΕ από την ελληνική αγορά, το οποίο εξετάζεται στην παρούσα. Εξάλλου, η ίδια η παρουσία της δεσπόζουσας επιχείρησης που καλύπτει το σύνολο κράτους μέλους δύναται να δυσχεράνει τη διείσδυση στην αγορά και οι υπό εξέταση πρακτικές αποκλεισμού της αυξάνουν τα εμπόδια στην είσοδο στην εθνική αγορά. Έτσι, εν προκειμένω, η δυνατότητα επηρεασμού του ενδοκοινοτικού εμπορίου προκύπτει, επίσης, από τον χαρακτήρα των υπό εξέταση πρακτικών, δεδομένου ότι καταχρηστικές πρακτικές αποκλεισμού δύνανται από τη φύση τους να περιορίσουν τις δυνατότητες ελληνικών και αλλοδαπών επιχειρήσεων να δραστηριοποιηθούν (ή να επεκτείνουν τις δραστηριότητές τους) στην ελληνική αγορά. Το κριτήριο του επηρεασμού του ενδοκοινοτικού εμπορίου πληρούται, ακόμη, λαμβανομένης υπόψη της κυρίαρχης θέσης της ΟΤΕ ΑΕ στην εξεταζόμενη αγορά, εκτιμώμενη τόσο σε απόλυτους όρους (κύκλος εργασιών, όγκος πωλήσεων, εκτεταμένο δίκτυο διανομής, κ.ά.) όσο και σε σχετικούς όρους (συγκρίνοντας τη θέση της με εκείνη των ανταγωνιστών της που δραστηριοποιούνται στη σχετική αγορά, καθώς και άλλων επιχειρήσεων που δραστηριοποιούνται στην Ελλάδα).

5. Από το σύνολο των στοιχείων του φακέλου προκύπτει ότι στην παρούσα υπόθεση τυγχάνει εφαρμογής το άρθρο 102 ΣΛΕΕ, δεδομένου ότι η συμπεριφορά της ΟΤΕ ΑΕ, εφόσον διαπιστωθεί, δύναται να επηρεάσει αισθητά το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών κατά την έννοια των ενωσιακών κανόνων ανταγωνισμού, ανεξαρτήτως μάλιστα της πραγματικής επίπτωσης στις διασυνοριακές ροές αγαθών και υπηρεσιών .

### **IV3.3 Αποδεικτικά Μέσα**

1. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του ν. 3959/2011 (Α 93) με τίτλο: «Βάρος Απόδειξης»: «Κατά τη διαδικασία ενώπιον της Επιτροπής Ανταγωνισμού για την εφαρμογή των άρθρων 1 και 2 καθένας φέρει το βάρος απόδειξης των ισχυρισμών του.» Εξάλλου σύμφωνα με το άρθρο 2 του Κανονισμού 1/2003: «Στο πλαίσιο του συνόλου των εθνικών και των κοινοτικών διαδικασιών εφαρμογής των άρθρων 81 και 82 της Συνθήκης, η απόδειξη της παράβασης του άρθρου 81 παράγραφος 1 ή του άρθρου 82 της Συνθήκης βαρύνει το μέρος ή την αρχή που ισχυρίζεται την παράβαση. Η απόδειξη ότι συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 81 παράγραφος 3 της



*Συνθήκης βαρύνει την επιχείρηση ή ένωση επιχειρήσεων που επικαλείται τη διάταξη αυτή.» Στο σημείο 5 του προοιμίου του ως άνω Κανονισμού αναφέρεται: «Για να διασφαλιστεί η αποτελεσματική επιβολή των κοινοτικών κανόνων ανταγωνισμού και ταυτόχρονα ο σεβασμός θεμελιωδών δικαιωμάτων υπεράσπισης, ο παρών κανονισμός θα πρέπει να ρυθμίζει το βάρος της απόδειξης αναφορικά με τα άρθρα 81 και 82 της συνθήκης. Θα πρέπει να είναι η πλευρά ή η αρχή που προβάλλει τον ισχυρισμό παράβασης του άρθρου 81 παράγραφος 1 και του άρθρου 82 της συνθήκης που οφείλει να αποδεικνύει την ύπαρξη παράβασης, σύμφωνα με τα απαιτούμενα νομικά πρότυπα απόδειξης. Θα πρέπει να είναι η επιχείρηση ή η ένωση επιχειρήσεων που επικαλείται το ευεργέτημα της υπεράσπισης, έναντι της διαπίστωσης μιας παράβασης, η οποία οφείλει να αποδεικνύει, σύμφωνα με τα απαιτούμενα νομικά πρότυπα απόδειξης, ότι πληρούνται οι όροι για την εφαρμογή αυτής της υπεράσπισης. Ο παρών Κανονισμός δεν θίγει ούτε τους εθνικούς κανόνες περί των απαιτούμενων αποδεικτικών προτύπων ούτε την υποχρέωση των αρχών ανταγωνισμού και των δικαστηρίων των κρατών μελών να εξακριβώνουν τα κρίσιμα πραγματικά περιστατικά μιας υπόθεσης, υπό τον όρο ότι οι εν λόγω κανόνες και υποχρεώσεις συνάδουν προς τις γενικές αρχές του κοινοτικού δικαίου.»*

2. Σύμφωνα με τη νομολογία της Επιτροπής Ανταγωνισμού, τα στοιχεία απόδειξης μίας αντιανταγωνιστικής πρακτικής στο πλαίσιο του άρθρου 2 του Ν. 3959/2011 και του 102 ΣΛΕΕ, πρέπει να αξιολογούνται ως σύνολο και όχι μεμονωμένα. Αρκεί ότι όλα τα διαθέσιμα αποδεικτικά στοιχεία, συνεκτιμώμενα ως σύνολο, πληρούν τις προϋποθέσεις απόδειξης της παράβασης, χωρίς να απαιτείται το κάθε ένα από αυτά να ικανοποιεί τις προϋποθέσεις απόδειξης κάθε πτυχής (συστατικού στοιχείου) της παράβασης. Σύμφωνα με την Επιτροπή Ανταγωνισμού, στις περισσότερες περιπτώσεις, η ύπαρξη θίγουσας τον ανταγωνισμό πρακτικής πρέπει να συναχθεί από έναν ορισμένο αριθμό συμπτώσεων και ενδείξεων οι οποίες, συνολικά θεωρούμενες, μπορούν να αποτελέσουν, ελλείψει άλλης εύλογης εξήγησης, απόδειξη περί παράβασης των κανόνων ανταγωνισμού .

#### **IV3.4 Η Σχετική Αγορά και οι Συνθήκες Ανταγωνισμού**

##### **IV3.4.1 Νομικό Πλαίσιο και μεθοδολογία αναφορικά με τον ορισμό της σχετικής αγοράς**

1. Η εφαρμογή του άρθρου 2 του Ν.3959/2011 (καθώς και του άρθρου 102 της ΣΛΕΕ) προϋποθέτει την ύπαρξη δεσπόζουσας θέσης η οποία εξετάζεται πάντα σε συνάρτηση με μια συγκεκριμένη αγορά (σχετική αγορά). Με τον ορισμό της σχετικής αγοράς προσδιορίζονται τα όρια εντός των οποίων ασκείται ο ανταγωνισμός μεταξύ επιχειρήσεων. Ο ορισμός αυτός επιτρέπει τον καθορισμό του πλαισίου εντός του οποίου εφαρμόζεται η εθνική και ενωσιακή την ενωσιακή πολιτική ανταγωνισμού. Βασικός στόχος είναι ο συστηματικός εντοπισμός των περιορισμών εκείνων που υφίσταται ο ανταγωνισμός στον οποίο υπόκεινται οι εμπλεκόμενες επιχειρήσεις. Ο ορισμός μιας αγοράς, τόσο όσον αφορά τα προϊόντα όσο και τη γεωγραφική διάστασή της, έχει ως στόχο τον προσδιορισμό των πραγματικών ανταγωνιστών, οι οποίοι είναι σε θέση να επηρεάσουν τη συμπεριφορά των εμπλεκόμενων επιχειρήσεων και να τις εμποδίσουν να ενεργούν ανεξάρτητα από τις πιέσεις που επιβάλλει ο πραγματικός ανταγωνισμός. Κατά πάγια πρακτική και νομολογία, η σχετική αγορά προϊόντων περιλαμβάνει το σύνολο των προϊόντων ή υπηρεσιών που θεωρούνται από τον καταναλωτή εναλλάξιμα ή δυνάμενα να υποκατασταθούν μεταξύ τους, λόγω των χαρακτηριστικών τους, της τιμής τους ή της σκοπούμενης χρήσης τους. [βλ. ενδεικτικά Ανακοίνωση της Επιτροπής για τον ορισμό της σχετικής αγοράς (97/C 372/03), σημ. 7 και σχετική νομοθεσία στην οποία παραπέμπει]. Από οικονομική άποψη, για τον καθορισμό της αγοράς του σχετικού προϊόντος, η υποκατάσταση από την πλευρά της ζήτησης αποτελεί το πλέον άμεσο και αποτελεσματικό μέσο ελέγχου των προμηθευτών ενός δεδομένου προϊόντος, ιδίως όσον αφορά τις αποφάσεις τους για τον καθορισμό των τιμών. Από την άλλη πλευρά, οι περιορισμοί που προκύπτουν αναφορικά με τη δυνατότητα υποκατάστασης από την πλευρά της προσφοράς είναι, κατά κανόνα, λιγότερο άμεσοι και απαιτούν την ανάλυση και άλλων παραγόντων και, ως εκ τούτου, λαμβάνονται πρωτίστως υπόψη σε μεταγενέστερο στάδιο (δηλ. στο στάδιο της ουσιαστικής αξιολόγησης από την άποψη του ανταγωνισμού) [βλ. ενδεικτικά Ανακοίνωση της Επιτροπής για τον ορισμό της σχετικής αγοράς (97/C 372/03), σημ. 13-14, καθώς και ΓενΔΕΕ T-177/04 EasyJet κατά Επιτροπής, Συλλ. [2006], σελ. II-1931, σκ. 99].

2. Κατά πάγια πρακτική και νομολογία, η οριοθέτηση της σχετικής αγοράς κάθε υπόθεσης βασίζεται σε μια πολύπλευρη προσέγγιση, λαμβανομένων υπόψη όλων των διαθέσιμων στοιχείων και αποδεικτικών μέσων που μπορεί να είναι χρήσιμα για την εκτίμηση της συγκεκριμένης περίπτωσης. Το ευρύ αυτό φάσμα στοιχείων δεν είναι ούτε προκαθορισμένο, ούτε εξαντλητικό, ούτε και δεσμευτικό. Σε κάποιες περιπτώσεις, ορισμένα

στοιχεία μπορεί να έχουν καθοριστική σημασία για τον προσδιορισμό του βαθμού υποκατάστασης από την πλευρά της ζήτησης και της προσφοράς, λαμβανομένων ιδίως υπόψη των χαρακτηριστικών και των ιδιομορφιών του υπό εξέταση τομέα και προϊόντων ή υπηρεσιών. ωστόσο, σε άλλες περιπτώσεις, τα ίδια αυτά στοιχεία μπορεί να μην αξιολογούνται ως σημαντικά. Επομένως, η εκάστοτε αρχή ανταγωνισμού δεν χρησιμοποιεί, ούτε και δεσμεύεται να χρησιμοποιεί, αυστηρά μια σειρά πηγών πληροφοριών ή αποδεικτικών στοιχείων προκειμένου να προσδιορίσει τη σχετική αγορά [βλ. ενδεικτικά Ανακοίνωση της Επιτροπής για τον ορισμό της σχετικής αγοράς (97/C 372/03), σημ. 25]. Συναφώς, η εκάστοτε αρχή ανταγωνισμού δεν οφείλει να ακολουθεί προκαθορισμένη ή/και πάγια ιεράρχηση, ούτε και να διεξάγει κάθε φορά συγκεκριμένη ποιοτική, ποσοτική, τεχνική ή μη τεχνική ανάλυση, αλλά εκτιμά στο σύνολό τους τις διαπιστώσεις που προκύπτουν από το φάσμα των στοιχείων που έχει στη διάθεσή της, λαμβανομένου υπόψη του όλου οικονομικού πλαισίου [βλ. ενδεικτικά ΔΕΕ C - 333/94 P, Tetra Pak κατά Επιτροπής, Συλλ. [1996], σελ. I-5951, σκ. 10, ΓενΔΕΕ T-342/99 Air Tours κατά Επιτροπής, Συλλ. [2002], σελ. II-2585, σκ. 20, καθώς και Εφετειακό Δικαστήριο Ανταγωνισμού Ηνωμένου Βασιλείου 1005/1/1/01, Aberdeen Journals κατά OFT [2002], σκ. 96-97]. Εν τέλει, η σχετική εκτίμηση της Επιτροπής και η παρατιθέμενη αιτιολόγησή της αποτελούν αντικείμενο του ασκούμενου από τα διοικητικά δικαστήρια ελέγχου των αποφάσεών της [βλ. και ΕπΑντ Tasty Foods, παρ. 67].

3. Η σχετική γεωγραφική αγορά αντιστοιχεί στην περιοχή όπου οι ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις δραστηριοποιούνται στην προσφορά και τη ζήτηση των σχετικών προϊόντων ή υπηρεσιών, και όπου οι συνθήκες του ανταγωνισμού είναι επαρκώς ομοιογενείς, και η οποία μπορεί να διακριθεί από γειτονικές κυρίως περιοχές διότι στις εν λόγω περιοχές οι συνθήκες του ανταγωνισμού διαφέρουν σημαντικά. Να σημειωθεί ότι δεν απαιτείται να είναι απολύτως ομοιογενείς οι αντικειμενικές συνθήκες ανταγωνισμού μεταξύ των επιχειρήσεων. Αρκεί να είναι παρεμφερείς ή επαρκώς ομοιογενείς.

Ειδικότερα στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η γεωγραφική εμβέλεια της σχετικής αγοράς ορίζεται παραδοσιακά με αναφορά σε δύο κριτήρια :

- την περιοχή που καλύπτει ένα δίκτυο,
- την ύπαρξη νομικών και άλλων κανονιστικών μέτρων.

Από τα ανωτέρω προκύπτει ότι σχετική γεωγραφική αγορά είναι η περιοχή στην οποία οι αντικειμενικοί όροι ανταγωνισμού που ισχύουν για τους φορείς παροχής υπηρεσιών είναι παρόμοιοι, και οι ανταγωνιστές είναι σε θέση να προσφέρουν τις υπηρεσίες τους. Κατά συνέπεια, σε κάθε περίπτωση είναι απαραίτητο να εξεταστεί η δυνατότητα των φορέων αυτών να παρέχουν πρόσβαση προς τελικό χρήστη σε οποιοδήποτε τμήμα της περιοχής, υπό αντίστοιχους και οικονομικά βιώσιμους όρους.

### **IV3.5 Η Ύπαρξη Δεσπόζουσας Θέσης**

#### **IV3.5.1 Νομικό πλαίσιο και Μεθοδολογία**

1. Κατά την έννοια του άρθρου 2 του ν. 3959/2011 και 102 ΣΛΕΕ, μία επιχείρηση θεωρείται ότι έχει δεσπόζουσα θέση όταν κατέχει θέση οικονομικής ισχύος που της παρέχει τη δυνατότητα να εμποδίσει τη διατήρηση αποτελεσματικού ανταγωνισμού επί της σχετικής αγοράς, και της επιτρέπει να συμπεριφέρεται σε σημαντικό βαθμό ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές της και τους πελάτες της και, εν τέλει, από τους καταναλωτές [βλ. ενδεικτικά αποφάσεις ΔΕΕ C-27/76 United Brands κατά Επιτροπής Συλλ. 1978 σελ. 207, σκ. 65, ΔΕΕ C-85/76 Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής Συλλ. 1979 σελ. 461, σκ. 38-39, ΔΕΕ C-322/81 Michelin κατά Επιτροπής (Michelin I) Συλλ. 1983, σελ. 3461, σκ. 57, ΔΕΕ C-280/08 P, Deutsche Télécom κατά Επιτροπής, σκ. 170, ΔΕΕ C-52/09, Konkurrentverket κατά TeliaSonera Sverige AB, σκ. 23].

2. Σημασία δεν έχει η πραγματική παρακώλυση του ανταγωνισμού, αλλά η αντικειμενική δυνατότητα μίας τέτοιας παρακώλυσης. Περαιτέρω, η έννοια της ανεξάρτητης συμπεριφοράς συνδέεται με το βαθμό της ανταγωνιστικής πίεσης που ασκείται στην εν λόγω επιχείρηση. Η δεσπόζουσα θέση υποδηλώνει ότι οι εν λόγω ανταγωνιστικές πιέσεις δεν είναι επαρκώς αποτελεσματικές και, συνεπώς, η σχετική επιχείρηση διαθέτει



σημαντική ισχύ στην αγορά, κατά τρόπο που οι αποφάσεις της δεν επηρεάζονται αισθητά από τις ενέργειες ή/και τις αντιδράσεις των ανταγωνιστών, των πελατών και, σε τελική ανάλυση, των καταναλωτών. Μια δεσπόζουσα θέση είναι αποτέλεσμα του συνδυασμού διαφόρων παραγόντων οι οποίοι, αν εξεταστούν χωριστά, μπορεί να μην έχουν αναγκαστικά καθοριστική σημασία [βλ. ενδεικτικά ΔΕΦΑΘ 2265/2010, σκ. 29-30 και ΔΕΦΑΘ 2116/2004, σκ. 7, καθώς και αποφάσεις ΔΕΕ C-27/76 United Brands κατά Επιτροπής, Συλλ. 1978, σελ. 207, σκ. 65-66, ΔΕΕ C-250/92, Gøtttrup-Klim κατά Dansk Landbrugs Grovareselskab, Συλλ. 1994, σελ. I-5641, σκ. 47, και ΓενΔΕΕ T-30/89 Hilti κατά Επιτροπής, Συλλ. 1991, σελ. II-1439, σκ. 90]. Για την εκτίμηση της δεσπόζουσας θέσης, λαμβάνεται υπόψη η ανταγωνιστική διάρθρωση της σχετικής αγοράς, και ιδίως οι ακόλουθοι παράγοντες: (α) τυχόν περιορισμοί από τους πραγματικούς ανταγωνιστές και τη θέση τους στην αγορά (θέση στην αγορά της δεσπόζουσας επιχείρησης και των ανταγωνιστών της), (β) τυχόν περιορισμοί που επιβάλλονται λόγω πειστικής απειλής μελλοντικής επέκτασης των πραγματικών ανταγωνιστών ή της εισόδου δυνητικών ανταγωνιστών (εμπόδια εισόδου, επέκταση και είσοδος ανταγωνιστών) και (γ) τυχόν περιορισμοί που επιβάλλονται λόγω της διαπραγματευτικής ισχύος των πελατών της επιχείρησης (αντισταθμιστική ισχύς αγοραστών). Σημειωτέον, αντίθετα, ότι η οικονομική ισχύς των επιχειρήσεων δεν υπολογίζεται βάσει της αποδοτικότητας ή της κερδοφορίας τους και, συναφώς, τυχόν μειωμένα περιθώρια κέρδους ή ακόμη και παροδικές ζημίες δεν είναι ασυμβίβαστες με την ύπαρξη δεσπόζουσας θέσης [βλ. ενδεικτικά αποφάσεις ΔΕΕ 27/76 United Brands κατά Επιτροπής Συλλ. 1978, σελ. 207, σκ. 126, ΔΕΕ 322/81 Michelin κατά Επιτροπής (Michelin I) Συλλ. 1983, σελ. 3461, σκ. 59, και ΓενΔΕΕ T-228/97 Irish Sugar Plc κατά Επιτροπής Συλλ. 1999 σελ. II-2969, σκ. 102-103].

3. Κατά πάγια νομολογία, πολύ υψηλά μερίδια αγοράς αποτελούν αυτοτελώς, με την εξαίρεση εκτάκτων περιστάσεων, απόδειξη ύπαρξης δεσπόζουσας θέσης [βλ. ενδεικτικά ΔΕΦΑΘ 2265/2010, σκ. 29-30 και ΔΕΦΑΘ 2116/2004, σκ. 7, καθώς και αποφάσεις ΔΕΕ 85/76 Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής Συλλ. 1979 σελ. 461, σκ. 41, ΓενΔΕΕ T-228/97 Irish Sugar Plc κατά Επιτροπής Συλλ. 1999 σελ. II-2969, σκ. 70, ΓενΔΕΕ T-83/91 Tetra Pak κατά Επιτροπής (Tetra Pak II) Συλλ. 1994 σ. II-755, σκ. 109, και ΓενΔΕΕ T-30/89 Hilti κατά Επιτροπής, Συλλ. 1991, σελ. II-1439, σκ. 91]. Συναφώς, μερίδιο αγοράς ανώτερο του 50% για διάστημα τριών ετών αποτελεί, καθεαυτό, απόδειξη της ύπαρξης δεσπόζουσας θέσης στην οικεία αγορά [βλ. ενδεικτικά απόφαση ΔΕΕ C-62/86 AKZO κατά Επιτροπής, Συλλ. 1991, σελ. I-3359, σκ. 60].

4. Η διαπίστωση δεσπόζουσας θέσης εξαρτάται επίσης από την εκτίμηση ευχέρειας εισόδου δυνητικών ή/και επέκτασης υφιστάμενων ανταγωνιστών στην αγορά, οι οποίοι δύνανται έτσι να ασκήσουν περιορισμούς στην ανεξάρτητη ανταγωνιστική συμπεριφορά μιας επιχείρησης με σημαντικό μερίδιο αγοράς. Μια επιχείρηση μπορεί να αποθαρρυνθεί να προβεί σε αύξηση τιμών εάν μια επέκταση ή είσοδος άλλων επιχειρήσεων θεωρείται πιθανή (υπό την έννοια ότι είναι επαρκώς επικερδής για τον ανταγωνιστή ή τον νεοεισερχόμενο, λαμβανομένων υπόψη παραγόντων όπως οι φραγμοί επέκτασης ή εισόδου, οι πιθανές αντιδράσεις της εικαζόμενης δεσπόζουσας επιχείρησης και άλλων ανταγωνιστών και οι κίνδυνοι και το κόστος μιας αποτυχίας), έγκαιρη (πρέπει να είναι επαρκώς ταχεία για να αποτρέψει ή να ματαιώσει την άσκηση σημαντικής ισχύος στην αγορά) και επαρκής (υπό την έννοια ότι δεν πρέπει να είναι μόνο μικρής κλίμακας, όπως για παράδειγμα να περιορίζεται σε μικρό εξειδικευμένο τμήμα της αγοράς, αλλά να έχει τέτοιο μέγεθος ώστε να είναι σε θέση να αποτρέψει προσπάθεια αύξησης των τιμών από μέρους της επιχείρησης που υποτίθεται ότι κατέχει δεσπόζουσα θέση στη σχετική αγορά).

5. Υπό την έννοια αυτή αναζητούνται φραγμοί εισόδου, οι οποίοι μπορούν να λάβουν διάφορες μορφές:

- νομικοί φραγμοί (όπως τιμολόγια ή ποσοστώσεις)

-πλεονεκτήματα από τα οποία επωφελείται ειδικά η επιχείρηση που κατέχει τη δεσπόζουσα θέση, όπως οικονομίες κλίμακας και φάσματος,

-προνομιακή πρόσβαση σε βασικές εισροές ή φυσικούς πόρους, σημαντικές τεχνολογίες [ΓενΔΕΕ T-30/89 Hilti κατά Επιτροπής Συλλογή 1991 σ. II-1439 σκ. 19] ή σε κατεστημένο δίκτυο πωλήσεων και διανομής [ΔΕΕ C-85/76 Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής Συλλογή 1979, σ. 461, σκ. 48].

- κόστη και άλλα εμπόδια, που προέρχονται για παράδειγμα από αποτελέσματα δικτύου, τα οποία αντιμετωπίζουν οι πελάτες όταν αλλάζουν προμηθευτή.



-Η συμπεριφορά της ίδιας της επιχείρησης μπορεί επίσης να δημιουργήσει φραγμούς εισόδου, παραδείγματος χάρι όταν έχει πραγματοποιήσει σημαντικές επενδύσεις στις οποίες πρέπει να ανταποκριθούν οι ανταγωνιστές με αντίστοιχου μεγέθους επενδύσεις, ή όταν έχει συνάψει μακροπρόθεσμες συμβάσεις με τους πελάτες της, οι οποίες έχουν αισθητά αποτελέσματα αποκλεισμού.

6. Σύμφωνα με την Ανακοίνωση Προτεραιοτήτων της Επιτροπής [βλ. Ανακοίνωση της Επιτροπής — Κατευθύνσεις σχετικά με τις προτεραιότητες της Επιτροπής κατά τον έλεγχο της εφαρμογής του άρθρου 82 της συνθήκης ΕΚ σε καταχρηστικές συμπεριφορές αποκλεισμού που υιοθετούν δεσπόζουσες επιχειρήσεις, *EE C 45 της 24.2.2009, σ. 7 έως 20*, παρ. 18], ανταγωνιστικοί περιορισμοί μπορεί να επιβάλλονται και από τους πελάτες. Ακόμη και μια επιχείρηση με υψηλό μερίδιο αγοράς μπορεί να μην είναι σε θέση να ενεργεί σε μεγάλο βαθμό ανεξάρτητα από πελάτες με επαρκή διαπραγματευτική δύναμη. Αυτή η αντισταθμιστική ισχύς αγοραστών μπορεί να προκύπτει από το μέγεθος των πελατών ή την εμπορική τους σημασία για την επιχείρηση που κατέχει δεσπόζουσα θέση, και την ικανότητά τους να μεταπηδούν γρήγορα σε ανταγωνιζόμενους προμηθευτές, να προωθούν νέες εισόδους ή να ολοκληρωθούν κάθετα, και να απειλούν πειστικά να το πράξουν. Εάν η αντισταθμιστική ισχύς έχει επαρκές μέγεθος, μπορεί να αποτρέψει ή να ματαιώσει απόπειρα της επιχείρησης να αυξήσει επικερδώς τις τιμές.

### IV3.6 Κατάχρηση Δεσπόζουσας Θέσης

1. Η έννοια της κατάχρησης δεσπόζοντος θέσης έχει υποστεί εκτενή νομολογιακή επεξεργασία από το ΔΕΚ αλλά και την Επιτροπή Ανταγωνισμού. Σύμφωνα με το ΔΕΚ<sup>15</sup> *“in prohibiting any abuse of a dominant position on the market in so far as it may effect trade between member states, article 86 of the Treaty covers practices which are likely to effect the structure of a market where, as a direct result of the presence of the undertaking in question, competition has already been weakened and which, through recourse to methods different from those governing normal competition in products or services based on traders’ performance, have the effect of hindering the maintenance or development of the level of competition still existing in the market”*.

2. Με βάση το ανωτέρω, κρίσιμο είναι να προσδιορισθεί ποιές είναι οι ενέργειες οι οποίες δεν μπορούν να θεωρηθούν ως ενέργειες «φυσιολογικού» (“normal”) ανταγωνισμού. Αυτό μας οδηγεί στον σκοπό του νόμου που «κατευθύνεται παραλλήλως τόσο στην προστασία του ανταγωνισμού ως θεσμού όσο και στην προστασία της ελεύθερης συμμετοχής του καθενός στο οικονομικό συμβάν»<sup>16</sup> Οι ενέργειες ανταγωνισμού που δεν εξυπηρετούν και έρχονται σε αντίθεση με τον παραπάνω σκοπό δεν είναι «φυσιολογικές». Η ελευθερία του ανταγωνισμού συνεπάγεται ότι πολλές επιχειρήσεις ανταγωνίζονται για τους ίδιους πελάτες και για αύξηση της παρουσίας τους στην αγορά. Αντικείμενο του ανταγωνισμού «φυσιολογικά» είναι η παροχή της καλύτερης δυνατής ποιότητας προϊόντων ή υπηρεσιών στις καλύτερες τιμές στους καταναλωτές έτσι ώστε αυτοί να επιλέξουν με τον τρόπο αυτό μία επιχείρηση αντί των ανταγωνιστών της. Αυτός πρέπει να είναι ο εύλογος στόχος μίας επιχείρησης και με τον τρόπο αυτό εξασφαλίζεται ότι ο ανταγωνισμός λειτουργεί προς όφελος του καταναλωτή, όπως επιθυμεί ο κοινοτικός νομοθέτης<sup>17</sup> και ανάλογα ο έλληνας νομοθέτης. Μια ενέργεια η οποία έχει σαν αποτέλεσμα, όχι τα παραπάνω, αλλά την μείωση των επιλογών του καταναλωτή να επιλέξει ανάμεσα σε ανταγωνιστές ή τη μείωση της ποιότητας των προϊόντων ή των υπηρεσιών ή την μη επαρκή εξέλιξη τους ή την επιβολή μεγαλύτερων τιμών δεν είναι «φυσιολογική», είτε προκαλούνται τα ανωτέρω άμεσα (π.χ. αύξηση τιμής) ή έμμεσα, με την απώθηση ανταγωνιστών από την αγορά ή την παρεμπόδιση εισόδου νέων ανταγωνιστών<sup>18</sup>. Οι παραπάνω μη «φυσιολογικές» επιλογές ενός ανταγωνιστή θα μπορούσαν να λάβουν χώρα μόνο αν αυτός έχει την οικονομική δύναμη που συνεπάγεται η δεσπόζουσα θέση και η οποία του επιτρέπει να επιβάλλει τις επιλογές του στην αγορά, χωρίς να υπολογίζει τις αντιδράσεις ανταγωνιστών ή/και καταναλωτών και καταχρώμενος αυτήν ακριβώς τη δύναμη. Διαφορετικά σε μία ανταγωνιστική αγορά κάθε τέτοια ενέργεια θα αντιμετωπιζότο με αντίστοιχες ενέργειες από τους

<sup>15</sup> Υπόθεση αριθ. 322/81 Michelin κατά Επιτροπής [1983] Συλλογή 3461

<sup>16</sup> Κοσίρης, Δίκαιο Ανταγωνισμού, σ. 399

<sup>17</sup> Mario Monti, Επίτροπος Ανταγωνισμού, “Competition and the Consumer: who are the aims of the European Consumers Policy?”

<sup>18</sup> Bishop & Walker, *The Economics of EC Competition Law*” σ. 187.



ανταγωνιστές οι οποίοι θα έδιδαν άλλες εναλλακτικές στους καταναλωτές. Με τον τρόπο αυτό συντελείται και θεμελιώνεται το παράνομο αφού διακυβεύεται και ο ανταγωνισμός σαν θεσμός και η δυνατότητα του καθενός να συμμετάσχει στην οικονομική διαδικασία, λόγω της συγκέντρωσης υψηλής οικονομικής δύναμης στα χέρια της δεσπόζουσας επιχείρησης. Κατά πάγια νομολογία δε, το άρθρο 2 του ν.3959/2011 και αντίστοιχα το άρθρο 102 ΣΛΕΕ πρέπει να ερμηνευθεί υπό την έννοια ότι δεν αφορά μόνο την πρακτική που δύναται να προκαλέσει άμεση ζημία στους καταναλωτές [βλ., υπό την έννοια αυτή, ΔΕΕ C-468/06 έως C-478/06, Σωτ. Λέλος και Σία κ.λπ. Συλλογή 2008, σ. I-7139, σκ. 68, καθώς επίσης και Deutsche Telekom κατά Επιτροπής, προπαρατεθείσα, σκ. 180, ΔΕΕ C-209/10, Post Danmark, ΕΥ:C:2012:172, σκ. 20 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία και ΓενΔΕΕ T-336/07, Telefónica και Telefónica de España κατά Επιτροπής, ΕΥ:T:2012:172, σκ. 171], αλλά και τις πρακτικές που τους προκαλούν ζημία πλήττοντας τη λειτουργία του ανταγωνισμού.

3. Αντίθετα, δεν θεμελιώνεται το παράνομο κατά τον κανόνα του άρθρου 2 του ν.3959/2011, αν δεν υπάρχει δεσπόζουσα θέση, οπότε και «μη φυσιολογικές» ενέργειες ανταγωνισμού, δεν θα οδηγούσαν σε επηρεασμό της αγοράς και περιορισμό του ανταγωνισμού.

4. Άμεσο αποτέλεσμα των παραπάνω είναι ότι σε αντίθεση με όλες τις άλλες επιχειρήσεις, οι επιχειρήσεις με δεσπόζουσα θέση στην αγορά έχουν ιδιαίτερη υποχρέωση ("special responsibility") να μην ενεργούν με τρόπο που περιορίζει τον ανταγωνισμό, αποφεύγοντας τις ενέργειες που σε μη δεσπόζουσες επιχειρήσεις επιτρέπονται.<sup>19</sup> Η έκταση της ιδιαίτερης ευθύνης των επιχειρήσεων με δεσπόζουσα θέση εξαρτάται και επεκτείνεται από γενικότερες συνθήκες κάθε υπόθεσης και την ιδιαίτερη δύναμη της επιχείρησης με δεσπόζουσα θέση<sup>20</sup>. Στην περίπτωση επιχειρήσεων οι οποίες κατέχουν δεσπόζουσα θέση σε αγορές που χαρακτηρίζονται από υψηλούς φραγμούς εισόδου για νεοεισερχόμενους, η ιδιαίτερη ευθύνη είναι μεγαλύτερη. Ιδιαίτερα όταν οι υψηλοί φραγμοί εισόδου αφορούν αγορές υψηλής τεχνολογίας που βασίζονται στην εκτενή και βαριά υποδομή σε συνδυασμό με την δυνατότητα τεχνικής ανάπτυξης μέσω και της εκμετάλλευσης δικαιωμάτων βιομηχανικής και πνευματικής ιδιοκτησίας, η επιχείρηση που βρίσκεται σε αυτή την θέση οφείλει αφ' ενός μεν να μην περιορίζει τον ήδη δύσκολο ανταγωνισμό εξωθώντας άλλες επιχειρήσεις εκτός αγοράς, αφ' ετέρου αν της έχουν επιβληθεί για αυτό το λόγο συγκεκριμένες πρόσθετες υποχρεώσεις με σκοπό την μείωση ή άρση των φραγμών εισόδου, να μην αναιρεί με την συμπεριφορά ένα νομικό μονοπώλιο και οι οποίες βρίσκονται σε διαδικασία απελευθέρωσης ο δε φορέας του νομικού μονοπωλίου διατηρεί τη δεσπόζουσα θέση του. Αυτή ακριβώς η λειτουργία επιδιώκεται από την κοινοτική νομοθεσία περί τηλεπικοινωνιών που αντικείμενο έχει την δυνατότητα παροχής πρόσβασης στο δίκτυο και τις υπηρεσίες του νομικού μονοπωλίου σε συνθήκες που να επιτρέπουν (α) την ανάπτυξη αντίστοιχων υποδομών όχι με την άμεση ή συνολική επένδυση για την δημιουργία τους αλλά τη σταδιακή δημιουργία τους και (β) τον ανταγωνισμό στην αγορά λιανικής, (Access Notice, ο.π., σημ.22' Bellamy and Child, ο.π, σ. 710).

5. Η εν λόγω ειδική ευθύνη έχει ιδιαίτερη σημασία και στην περίπτωση κατά την οποία μια επιχείρηση η οποία κατέχει δεσπόζουσα θέση σε μια δεδομένη αγορά χρησιμοποιεί την ισχύ της σε αυτή την αγορά κατά τέτοιο τρόπο ώστε να ενδυναμώνει περαιτέρω τη θέση της και ταυτόχρονα, να παρεμποδίσει την εμφάνιση ανταγωνισμού σε μια παραπλήσια, αλλά διαφορετική αγορά. Έτσι η συμπεριφορά επιχείρησης η οποία κατέχει σχεδόν μονοπωλιακή θέση, η οποία καταφανώς αποσκοπεί στην παρακώλυση εμφάνισης ανταγωνισμού, πρέπει να εκτιμάται με βάση υψηλότερο βαθμό επιμέλειας. Χαρακτηριστική περίπτωση de facto μονοπωλίου, στο οποίο βρίσκει εφαρμογή η προαναφερόμενη ειδική ευθύνη, είναι η κυριαρχία του εγκατεστημένου φορέα εκμετάλλευσης, εν προκειμένω του ΟΤΕ στον τοπικό βρόχο. Ως εκ τούτου, οι όροι της παροχής από τον ΟΤΕ αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, εκτιμώνται υπό το πρίσμα της 'ειδικής ευθύνης' επιμέλειας με την οποία βαρύνεται.

6. Πέραν των ανωτέρω πρέπει να τονισθεί ότι η κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης δεν προϋποθέτει υπαιτιότητα και η ανυπαρξία της δεν ασκεί επιρροή στην εγκυρότητα της πράξης (βλ. και Διοικ. Εφ. Αθ. 387/1992). Η

<sup>19</sup> Ενδεικτικά Υπόθεση T-111/96 ITT Promedia N.V. v. Commission, [1998] ECR II, 2937

<sup>20</sup> Ενδεικτικά Υπόθεση C-395 Compagnie Moritime Belge Transports v. Commission [2000] ECR I 1365.



κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης είναι έννοια αντικειμενική.<sup>21</sup> Συνεπώς, κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης υπάρχει κατ' αρχήν και χωρίς προϋπόθεση ή σκοπό της δεσπόζουσας επιχείρησης να προβεί σε κατάχρηση, ενώ το Πρωτοδικείο έχει αποφανθεί ότι "the fact that the result sought is not achieved is not enough to avoid the practice being characterized as an abuse of the dominant position"<sup>22</sup>. Η καταχρηστική εκμετάλλευση δεσπόζουσας θέσεως την οποία απαγορεύει η διάταξη του άρθρου 2 του ν. 3950/2011/102 ΣΛΕΕ αποτελεί αντικειμενική έννοια η οποία αφορά τις συμπεριφορές κατέχουσας δεσπόζουσα θέση επιχείρησης οι οποίες, σε μια αγορά όπου, ακριβώς λόγω της παρουσίας της εν λόγω επιχείρησης, ο ανταγωνισμός είναι ήδη εξασθενημένος, έχουν ως αποτέλεσμα να κωλύεται η διατήρηση του υφισταμένου στην αγορά ανταγωνισμού ή η ανάπτυξή του, λόγω της χρησιμοποίησης διαφορετικών μέσων από εκείνα που διέπουν τον συνήθη ανταγωνισμό μεταξύ των προσφερομένων από τους επιχειρηματίες προϊόντων ή υπηρεσιών [ΔΕΕ C-280/08 P, Deutsche Télécom κατά Επιτροπής, ECLI:EU:C:2010:603, σκ. 174 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία, ΔΕΕ C-52/09, Konkurrensverket κατά TeliaSonera Sverige AB, ECLI:EU:C:2011:83, σκ. 27, ΔΕΕ C-549/10 P, *Tomra Systems and Others* κατά Επιτροπής, EU:C:2012:221, σκ. 17 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία, ΓενΔΕΕ T-301/04, *Clearstream* κατά Επιτροπής, EU:T:2009:317, σκ. 140 και εκεί παρατιθέμενη νομολογία].

7. Είναι επίσης νομολογιακά σαφές ότι η κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης δεν σημαίνει σε καμμία περίπτωση ότι στη συγκεκριμένη αγορά δεν πρέπει να υπάρχει κανένας ανταγωνισμός και ότι οι τυχόν υπάρχοντες ανταγωνιστές προϋποτίθεται ότι δεν μπορούν καθόλου να αντιδράσουν στην δύναμη της επιχείρησης με δεσπόζουσα θέση. Όπως αναφέρει το ΔΕΚ η ύπαρξη ζωντανού ανταγωνισμού ("lively competition") δεν περιορίζει σε τίποτα την δεσπόζουσα θέση, ιδιαίτερα αν προκύπτει ότι η επιχείρηση με δεσπόζουσα θέση μπορεί και περιορίζει τον ανταγωνισμό ακόμα και σε αυτές τις συνθήκες. Τούτο ισχύει και αν ακόμα οι ανταγωνιστές της επιχείρησης με δεσπόζουσα θέση μπορούν ακόμα και να ακολουθήσουν αντίστοιχες μεθόδους παραγωγής ή διάθεσης και προβολής των υπηρεσιών τους.

8. Περαιτέρω, ο κατάλογος των καταχρηστικών πρακτικών που περιλαμβάνεται στο άρθρο άρθρο 2 του ν.3959/2011/102 ΣΛΕΕ δεν είναι περιοριστικός, οπότε η απαρίθμηση των καταχρηστικών πρακτικών που περιέχεται σ' αυτή τη διάταξη δεν εξαντλεί τους τρόπους καταχρηστικής εκμεταλλεύσεως δεσπόζουσας θέσεως που απαγορεύονται από το δίκαιο της Ένωσης [ΔΕΕ C-280/08 P, Deutsche Télécom κατά Επιτροπής, ECLI:EU:C:2010:603, σκ. 173, ΔΕΕ C-52/09, Konkurrensverket κατά TeliaSonera Sverige AB, ECLI:EU:C:2011:83, σκ. 26, ΓενΔΕΕ T-336/07, *Telefónica και Telefónica de España* κατά Επιτροπής, EU:T:2012:172, σκ. 173].

9. Περαιτέρω, καίτοι η εφαρμογή του άρθρου 2 του ν.3959/102 ΣΛΕΕ προϋποθέτει την ύπαρξη δεσμού μεταξύ της δεσπόζουσας θέσεως και της φερομένης ως καταχρηστικής συμπεριφοράς, ο οποίος συνήθως δεν υπάρχει όταν μια συμπεριφορά σε αγορά διαφορετική από την αγορά στην οποία υπάρχει δεσπόζουσα θέση παράγει αποτελέσματα στην ίδια αυτή αγορά, εντούτοις, όταν πρόκειται για αγορές διακεκριμένες μεν, αλλά συναφείς, ειδικές περιστάσεις μπορούν να δικαιολογήσουν εφαρμογή του άρθρου 102 ΣΛΕΕ σε συμπεριφορά διαπιστωθείσα στη συναφή αγορά, στην οποία δεν υφίσταται δεσπόζουσα θέση, και παράγουσα αποτελέσματα στην ίδια αυτή αγορά (βλ., υπ' αυτή την έννοια, ΔΕΕ C-311/84, CBEM, Συλλογή 1985, σ. 3261, σκ. 26, και Tetra Pak κατά Επιτροπής, προπαρατεθείσα, σκ. 27). Τέτοιες περιστάσεις μπορεί να υπάρχουν όταν η συμπεριφορά μιας επιχείρησης που είναι καθοποιημένη και κατέχει δεσπόζουσα θέση σε αγορά προηγούμενου σταδίου συνίσταται στην προσπάθεια εκτοπισμού των τουλάχιστον εξίσου αποτελεσματικών ανταγωνιστών στην αγορά επόμενου σταδίου. Τέτοιες συμπεριφορές ενδέχεται πράγματι, ιδίως λόγω των στενών δεσμών μεταξύ των σχετικών αγορών, να έχουν ως αποτέλεσμα την αποδυνάμωση του ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου [ΔΕΕ C-52/09, Konkurrensverket κατά TeliaSonera Sverige AB, ECLI:EU:C:2011:83, σκ. 87].

10. Τέλος, η Επιτροπή στην Ανακοίνωσή της σχετικά με τις προτεραιότητές της κατά τον έλεγχο εφαρμογής του άρθρου 102 της ΣΛΕΕ σε καταχρηστικές συμπεριφορές αποκλεισμού που υιοθετούν δεσπόζουσες

<sup>21</sup> Hoffmann-La Roche κατά Επιτροπής (Vitamins), Υπόθεση 85/76, [1979] ECR 461, σκέψη 91. Βλέπε επίσης Michelin κατά Επιτροπής, Υπόθεση 322/81, [1983] ECR 3461, σκέψη 70, όπως και την Akzo κατά Επιτροπής, σκέψη 69.

<sup>22</sup> Compagnie Maritime Belge Transports v. Commission, T-24/93 [1996] ECR II 1201 σκέψη 149.



επιχειρήσεις (ΕΕ αριθ. C045 της 24.2.2009), εντοπίζει ως πιθανή καταχρηστική συμπεριφορά την «εξυπονοούμενη άρνηση» προμήθειας παρ. 79:

*«78. Η έννοια της άρνησης προμήθειας καλύπτει ευρύ φάσμα πρακτικών, όπως την άρνηση προμήθειας προϊόντων σε παλαιούς και νέους πελάτες, άρνηση χορήγησης άδειας εκμετάλλευσης για δικαιώματα πνευματικής ιδιοκτησίας, ακόμη και όταν αυτό είναι απαραίτητο για την παροχή πληροφοριών για διεπαφές, ή άρνηση χορήγησης πρόσβασης σε εγκατάσταση ή δίκτυο πρωταρχικής σημασίας.*

*79. Η Επιτροπή δεν θεωρεί απαραίτητο το προϊόν που αποτελεί το αντικείμενο της άρνησης να έχει ήδη διατεθεί στο εμπόριο: αρκεί να υπάρχει ζήτηση από δυνητικούς αγοραστές και να μπορεί να προσδιοριστεί μία δυνητική αγορά για τη συγκεκριμένη εισροή. Κατά τον ίδιο τρόπο, δεν είναι απαραίτητο να υπάρχει πραγματική άρνηση εκ μέρους δεσπόμενου επιχείρησης· αρκεί μία «εξυπονοούμενη άρνηση». Μία εξυπονοούμενη άρνηση μπορεί, για παράδειγμα, να λάβει τη μορφή υπερβολικής καθυστέρησης ή άλλης υποβάθμισης της προμήθειας του προϊόντος ή να συνίσταται στην επιβολή παράλογων όρων σε αντάλλαγμα της προμήθειας.»*

11. Παράλληλα, στην Ανακοίνωση της Επιτροπής (98/C 265/02) για την εφαρμογή των κανόνων του ανταγωνισμού σε συμφωνίες πρόσβασης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, εντοπίζεται ως πιθανή καταχρηστική συμπεριφορά η ύπαρξη διακρίσεων από τον δεσπόμενα φορέα.

*«Διακρίσεις..... (86) Γενικά, η δεσπόμενα εταιρεία έχει καθήκον να παρέχει πρόσβαση κατά τρόπο ώστε τα αγαθά και οι υπηρεσίες που προσφέρονται σε εταιρείες οι οποίες δραστηριοποιούνται σε επόμενα στάδια να διατίθενται υπό όρους εξίσου ευνοϊκούς με τους παρεχόμενους σε τρίτους, περιλαμβανομένης της δικής τους αντίστοιχης δραστηριότητας επόμενων σταδίων».*

## **V ΥΠΑΓΩΓΗ ΤΩΝ ΠΡΑΓΜΑΤΙΚΩΝ ΠΕΡΙΣΤΑΤΙΚΩΝ ΣΤΟΥΣ ΠΑΡΑΠΑΝΩ ΚΑΝΟΝΕΣ**

### **VI ΕΠΙ ΤΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΩΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ**

1. Ως προελέχθη, η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling LLU) του ΟΤΕ, αποτελούσε κατά τον χρόνο που έλαβαν χώρα τα πραγματικά περιστατικά της υπό κρίση υπόθεσης, μια εκ των τριών θεμελιώδους σημασίας μορφών πρόσβασης σε ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο.

2. Η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling LLU) του ΟΤΕ, δίνει την δυνατότητα σε δικαιούχους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους να χρησιμοποιούν τον τοπικό βρόχο του ΟΤΕ προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες. Η ομαλή και γρήγορη υλοποίηση της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης συνιστά πρωταρχικής σημασίας παράγοντα ανάπτυξης του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθότι έτσι αυξάνεται το επίπεδο ανταγωνισμού και τεχνολογικής καινοτομίας στα δίκτυα τοπικής πρόσβασης, γεγονός το οποίο με τη σειρά του προάγει την ανταγωνιστική παροχή πλήρους φάσματος τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στον πελάτη, από την απλή φωνητική τηλεφωνία, μέχρι υπηρεσίες μετάδοσης δεδομένων υψηλής ταχύτητας για συνεχή πρόσβαση στο Διαδίκτυο και για ευρυζωνικές υπηρεσίες (π.χ. video on demand, teleconference κ.ο.κ.). Με άλλα λόγια συνιστά sine qua non παράγοντα για την εδραίωση ανταγωνισμού μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ο οποίος με τη σειρά του θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές. Εξάλλου, καθώς η αγορά αναπτύσσεται και δημιουργούνται οικονομίες κλίμακας, οι χαμηλότερες τιμές αναμένεται να δώσουν τη δυνατότητα σε ένα μεγάλο μέρος του πληθυσμού να έχει πρόσβαση σε ευρυζωνικές υπηρεσίες.

3. Ο ΟΤΕ είχε ορισθεί από την ΕΕΤΤ ως Οργανισμός με 'Σημαντική Ισχύ' στην Αγορά (ΣΙΑ) του Αδεσμοποίητου Τοπικού Βρόχου και κατά τη χρονική περίοδο που αφορά η παρούσα υπόθεση έφερε μια σειρά από 'Κανονιστικές υποχρεώσεις' σύμφωνα με το ρυθμιστικό πλαίσιο που ετέθη στην εν λόγω αγορά. Μια εκ των



βασικότερων 'Κανονιστικών υποχρεώσεων' του, είναι να χορηγεί στους εναλλακτικούς φορείς εκμεταλλεύσεως ('εναλλακτικούς παρόχους') αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο του και στις συναφείς υπηρεσίες υπό διαφανείς, δίκαιους και ισότιμους όρους και να τηρεί επικαιροποιημένη 'Προσφορά Αναφοράς' ('Reference Unbundling Offer (RUO) για τέτοια αδεσμοποίητη πρόσβαση.

4. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τα όσα αναλυτικά παρετέθησαν στην Ενότητα IV2 ανωτέρω, με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης Αγορών)», η ΕΕΤΤ όρισε την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ ως 'Επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ' (ΣΙΑ)' στην Εθνική Αγορά Χονδρικής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρους πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους, επιβάλλοντας στην εταιρία ΟΤΕ ΑΕ σειρά Κανονιστικών (Ρυθμιστικών) Υποχρεώσεων ως προς τη συμπεριφορά της στην εν λόγω αγορά, μεταξύ των οποίων και η 'Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου' καθώς και η 'Υποχρέωση Αμεροληψίας' (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης). Οι εν λόγω Κανονιστικές Υποχρεώσεις εξειδικεύονταν περαιτέρω στο πλαίσιο της 'Προσφοράς Αναφοράς' της ΟΤΕ ΑΕ για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και τις Σχετικές Υπηρεσίες, όπως αυτή ίσχυε, κατόπιν τροποίσεων της ΕΕΤΤ, για τα υπο εξέταση με την παρούσα διαδικασία χρονικά διαστήματα (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 791/04/15.12.2016, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 806/05/06.04.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 827/04/21.09.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16.11.2017 Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 876/05/17.12.2018).

5. Ειδικότερα, στο πλαίσιο της ως άνω υπ'αρ. ΑΠ 792/07/22.12.2016 Απόφασής της, η ΕΕΤΤ διατήρησε, με τις τροποποιήσεις και τις προσθήκες που αναφέρονται στην Απόφαση αυτή, τις Κανονιστικές Υποχρεώσεις που επεβλήθησαν δυνάμει της προηγούμενης ανάλυσης της σχετικής αγοράς (ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011, ΦΕΚ 1908/Β/07-09-2011) και εν προκειμένω τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- Υποχρέωση Παροχής Πρόσβασης και Χρήσης Ειδικών Ευκολιών Δικτύου

Η ΟΤΕ ΑΕ έφερε υποχρέωση παροχής πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου με τους ειδικότερους όρους και προϋποθέσεις που αναφέρονται στο Κεφάλαιο 111, υποκεφάλαιο 3. της ως άνω Απόφασής της ΕΕΤΤ.

- Υποχρέωση Αμεροληψίας

Περαιτέρω, η ΟΤΕ ΑΕ έφερε υποχρέωση μη διακριτικής μεταχείρισης για όλες τις υποχρεώσεις πρόσβασης που της επιβάλλονται δυνάμει της ως άνω απόφασης, σύμφωνα με την οποία υποχρεούται να εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες και να παρέχει υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο (συμπεριλαμβανομένων των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων). Ενδεικτικά η εν λόγω υποχρέωση προβλέπει μεταξύ άλλων ότι:

«4.1 Οι υπηρεσίες και οι πληροφορίες παρέχονται στους εναλλακτικούς παρόχους εντός προκαθορισμένης χρονικής περιόδου και επί τη βάσει προδιαγραφών ποιότητας που είναι τουλάχιστον ισότιμες με αυτές που παρέχονται στο λιανικό άκρο του ΟΤΕ (συμπεριλαμβανομένης των θυγατρικών του και των συνδεδεμένων με αυτόν επιχειρήσεων).

4.2 Κατά την παροχή υπηρεσιών που ανήκουν στη χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης, δεν επιτρέπεται να υπάρχουν αδικαιολόγητες καθυστερήσεις, σύζευξη υπηρεσιών ή ευκολιών (εκτός αν δικαιολογείται από τεχνικής σκοπιότητας) καθώς και αδικαιολόγητα επαχθείς συμβατικοί όροι.

4.3 Οι πληροφορίες που λαμβάνονται από τον ΟΤΕ στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών που περιλαμβάνονται στη χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης και των συναφών ευκολιών σε έναν εναλλακτικό πάροχο συμπεριλαμβανομένων πληροφοριών σχετικά με σχέδια εξάπλωσης τρίτων, δεν χρησιμοποιούνται (με οποιοδήποτε τρόπο) σκοπό άλλο από αυτόν για τον οποίο δόθηκαν, ιδίως από το λιανικό άκρο του ΟΤΕ για να αποκομίσει αδικαιολόγητο εμπορικό όφελος, με ρητή έγγραφη δέσμευση προς το σκοπό αυτό.

4.4 Η υποχρέωση αμεροληψίας καλύπτει και τα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ. Το Λιανικό άκρο του ΟΤΕ ή οι θυγατρικές και άλλως συνδεδεμένες με αυτόν επιχειρήσεις δεν θα πρέπει να έχουν προνομιακή

πρόσβαση στα εν λόγω πληροφοριακά συστήματα χονδρικής και ο ΟΤΕ οφείλει να παρέχει σε τρίτους παρόχους πρόσβαση στα εν λόγω συστήματα χονδρικής υπό τους ίδιους όρους, συμπεριλαμβανομένης και της ίδιας ποιότητας, με αυτούς που παρέχει στο λιανικό του άκρο.[...]

4.16 Υποχρέωση εφαρμογής συμφωνιών επιπέδου υπηρεσιών (Service Level Agreements—SLAs) σε συνδυασμό με τους δείκτες αποδοτικότητας (KPIs) και την παροχή οικονομικών ρητρών (Service Level Guarantees - SLGs) σε περίπτωση παραβίασης των SLAs. Η καταβολή των οικονομικών ρητρών γίνεται χωρίς καθυστερήσεις και με προκαθορισμένη διαδικασία. Το Βασικό Επίπεδο Συμφωνιών Υπηρεσιών (Βασικό SLA), καθώς και οι σχετικές οικονομικές ρήτρες ή όροι αναφορικά με την ευθύνη των μερών που ισχύουν σε περίπτωση μη συμμόρφωσης με τις προϋποθέσεις του Βασικού SLA, αποτελούν μέρος της σχετικής Προσφοράς Αναφοράς που δημοσιεύεται από τον ΟΤΕ. Οι οικονομικές ρήτρες πρέπει να έχουν επαρκώς αποτρεπτικό χαρακτήρα ώστε να διασφαλίζεται ότι ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του όσον αφορά την παροχή υπηρεσιών[...].».

6. Περαιτέρω, ως προελέχθη, με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 835/09/16-11-2017 (ΦΕΚ 4303/Β/11-12-2017) εκδόθηκε Κωδικοποιημένο κείμενο της 'Προσφοράς Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο' (RUO), όπου εξειδικεύονται περαιτέρω οι κανονιστικές υποχρεώσεις της ΟΤΕ ΑΕ. Ειδικότερα, η 'Προσφορά Αναφοράς' για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στην τοπικό βρόχο (ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16-11-2017), εξειδίκευσε, τις 'κανονιστικές υποχρεώσεις' που επεβλήθησαν στην ΟΤΕ Α.Ε. προς σκοπό εδραίωσης συνθηκών ανταγωνισμού στην εν λόγω αγορά, καθορίζοντας, μεταξύ άλλων, (1) αφενός συγκεκριμένα χρονοδιαγράμματα για την υλοποίηση των παραδόσεων τοπικών βρόχων από τον ΟΤΕ (Κατασκευές βρόχων) στους ανταγωνιστές του στη λιανική (λ.χ. προθεσμία 12 Εργάσιμων ημερών για ΑΝΤοβ, 8 Εργάσιμων ημερών για ΕΝΤοβ), (2) και αφετέρου, προβλέποντας συγκεκριμένες διαδικασίες, προθεσμίες και λοιπούς όρους όσον αφορά τη Διαχείριση Βλαβών από τον ΟΤΕ καθώς και χρονοδιάγραμμα για την άρση αυτών (1 Εργάσιμη ημέρα).

7. Από όλα τα παραπάνω, καθίσταται σαφές ότι: **(I)** η μη συμμόρφωση της ΟΤΕ ΑΕ κατά πρώτον με την γενική Ρυθμιστική 'Υποχρέωση Αμεροληψίας' που της έχει επιβληθεί από την ΕΕΤΤ και **(II)** περαιτέρω η μη συμμόρφωσή /ή η μη τήρηση/ ή η καθυστερημένη συμμόρφωση της ΟΤΕ ΑΕ) με τους όρους/ρυθμίσεις /χρονοδιαγράμματα/λοιπές προβλέψεις που προβλέπονται στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο' (RUO), συνιστούν προφανώς ανασταλτικό παράγοντα για την αποτελεσματική λειτουργία της αγοράς. Δια της καταστρατήγησης της 'κανονιστικής υποχρέωσης μη-διακριτικής μεταχείρισης/αμεροληψίας' που έχει επιβληθεί στην εν θέματι εταιρία ακριβώς προς τον σκοπό εδραίωσης συνθηκών ανταγωνισμού στην αγορά για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο, αναιρείται ο στόχος της εγκαθίδρυσης βιώσιμου ανταγωνισμού στην αγορά. Περαιτέρω, δια της μη συμμόρφωσής /ή η μη τήρησης/ ή καθυστερημένης συμμόρφωσης της ΟΤΕ ΑΕ με τα όσα προβλέπονται στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο' (RUO) αφαιρείται η δυνατότητα των λοιπών/εναλλακτικών παρόχων να αξιολογήσουν τις εμπορικές ευκαιρίες τους, να επεξεργαστούν κατάλληλα οικονομικά μοντέλα για τις μελλοντικές υπηρεσίες λιανικής που θα παρέχουν βάσει της αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, να εκπονήσουν εγκαίρως τα οικονομικά μοντέλα τους, να καθορίσουν τις εμπορικές δυνατότητες της αδεσμοποίητης πρόσβασης, ενώ προφανώς, η μη τήρηση των όρων/διαδικασιών/χρονοδιαγραμμάτων που τίθενται στην 'Προσφορά Αναφοράς' έχει συνέπειες στις ήδη παρεχόμενες υπηρεσίες λιανικής τους προς τους τελικούς καταναλωτές/χρήστες.

8. Η διαπίστωση υπέρβασης συνεπώς των συγκεκριμένων χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό βρόχο' από την ΟΤΕ ΑΕ, συνιστά την μια προβληματική εξ απόψεως ανταγωνισμού 'συμπεριφορά'. Ενώ η διαπίστωση συμπεριφορών/πρακτικών διακριτικής μεταχείρισης από τον ΟΤΕ σε βάρος των λοιπών τηλεπικοινωνιακών παρόχων, λ.χ. εφαρμογή μη ισοδύναμων όρων σε ισοδύναμες περιστάσεις, εφαρμογή διαφορετικών διαδικασιών, εφαρμογή διαφορετικών χρονοδιαγραμμάτων σε σχέση με αυτά που ισχύουν για το λιανικό άκρο του ΟΤΕ, κ.ο.κ. συνιστούν την έτερη προβληματική συμπεριφορά εξ απόψεως ανταγωνισμού ενόψει της επιβληθείσας στην εν θέματι εταιρία ρύθμισης. Σημειώνεται μάλιστα, ότι καθόσον αφορά το πλαίσιο παροχής πρόσβασης του ΟΤΕ στο δίκτυό του, η διαπίστωση συμπεριφορών 'διακριτικής μεταχείρισης' μέσω της ευνοϊκότερης μεταχείρισης του λιανικού του άκρου σε βάρος των ανταγωνιστών του στη λιανική αγορά, αποτελεί



συμπεριφορά που επιφέρει ιδιαιτέρως δυσμενείς συνέπειες στην τηλεπικοινωνιακή αγορά καθότι οι λοιποί πάροχοι που δραστηριοποιούνται στην αγορά έχουν σημαντικό μειονέκτημα έναντι του ΟΤΕ, καθώς δεν είναι σε θέση να ικανοποιήσουν τα αιτήματα των χρηστών σε χρόνους αντίστοιχους με αυτούς που υλοποιεί ο ΟΤΕ. **Μάλιστα, τέτοια διακριτική μεταχείριση είναι προφανές ότι υφίσταται, ακόμα και εάν ο ΟΤΕ παραδίδει τους τοπικούς βρόχους ή αποκαθιστά τις βλάβες εντός των συμφωνηθέντων χρονοδιαγραμμάτων. Αρκεί η διαφοροποίηση μεταξύ λιανικού άκρου του ΟΤΕ και λοιπών παρόχων για να στοιχειοθετηθεί παραβίαση των ρυθμιστικών του υποχρεώσεων του ΟΤΕ που απορρέουν από τον ορισμό του ως επιχείρησης με σημαντική ισχύ στην αγορά.**

9. Ως παρετέθη, η ΕΕΤΤ διεξήγαγε ένα συνολικό (σε όλη την επικράτεια) έλεγχο προκειμένου να διαπιστώσει την ορθή ή μη εφαρμογή και τήρηση των ρυθμιστικών υποχρεώσεων της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, ιδίως δε των ρυθμιστικών υποχρεώσεων αναφορικά με την 'παροχή πρόσβασης' και 'υποχρέωσης αμεροληψίας' όπως αυτές απορρέουν από την υπ'αρ. ΑΠ 792/07/22.12.2016 Απόφασή της ΕΕΤΤ και εξειδικεύονται περαιτέρω στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο'. Ειδικότερα, ο ως άνω έλεγχος της ΕΕΤΤ επικεντρώθηκε στο να ελεγχθεί η τήρηση ή μη των υποχρεώσεων της ΟΤΕ ΑΕ, αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018. Σε συνέχεια επιστολών/διαμαρτυριών Παρόχων σχετικά με καθυστερήσεις στην κατασκευή νέων βρόχων και στη διαχείριση βλαβών σε διάφορα Αστικά Κέντρα της ΟΤΕ ΑΕ, η ΕΕΤΤ προέβη σε η διενέργεια επιτόπιου ελέγχου και συνέλεξε στοιχεία από το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ σε μεγάλο βάθος χρόνου (25 μηνών), προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον τηρούνται από την εταιρία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.)», οι υποχρεώσεις που τίθενται στην Προσφορά Αναφοράς για την Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Reference Unbundling Offer – RUO) σχετικά με την κατασκευή νέων βρόχων και τη διαχείριση βλαβών και να διαπιστωθούν οι αντίστοιχοι χρόνοι που ισχύουν για τη Λιανική της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ. Τα αποτελέσματα/ευρήματα του ως άνω συνολικού ελέγχου της ΕΕΤΤ για το επίμαχο χρονικό διάστημα (από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018) απεικονίσθηκαν στην υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, η οποία κατέληγε στο συμπέρασμα ότι η εταιρία ΟΤΕ ΑΕ κατά το ως άνω διάστημα δεν συμμορφωνόταν με τις ρυθμιστικές της υποχρεώσεις όπως αυτές εξειδικεύονται/απορρέουν από την 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο', ιδίως δε τα χρονοδιαγράμματα αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει συνεγκατάσταση, καθώς και ότι προέκυπταν ενδείξεις διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ.

10. Εν συνόψει τα συμπεράσματα/ευρήματα της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ αναφορικά με τη συμπεριφορά της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ είχαν ως εξής:

*«Βάσει των ανωτέρω εξάγονται τα ακόλουθα συμπεράσματα:*

*1. Ο μέσος χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ στο σύνολο των Α/Κ που εξετάζονται και τωναίτημάτων που υποβλήθηκαν, με εξαίρεση το Δεκέμβριο 2017 και τον Ιούλιο 2018, είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ. Κατά συνέπεια, δεν προκύπτει ότι υπάρχει γενικό πρόβλημα καθυστερήσεων στις κατασκευές ΑΝΤοΒ. Μάλιστα, οι χρόνοι κατασκευής των αιτημάτων των Παρόχων είναι γενικά καλύτεροι (κατά περίπου 1 ΕΗ) από αυτών της Λιανικής του ΟΤΕ. Διαπιστώνεται, όμως, ότι το ποσοστό των αιτημάτων κατασκευής ΑΝΤοΒ με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο των 12 ΕΗ ανά μήνα είναι μεγαλύτερο από 15% στους 16 από τους 25 μήνες της περιόδου που εξετάστηκε. Κατά συνέπεια, αν και ο μέσος χρόνος κατασκευής είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ, ένας σημαντικός αριθμός αιτημάτων ικανοποιούνται σε χρόνο μεγαλύτερο του ορίου αυτού.*

*2. Ο μέσος χρόνος κατασκευής των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των Παρόχων είναι πολύ κάτω του ορίου των 8 ΕΗ (κάτω από 4 ΕΗ) ενώ ο αντίστοιχος των αιτημάτων της Λιανικής ΟΤΕ είναι λίγο χειρότερος το τελευταίο 12μηνο, και πάλι όμως αρκετά κάτω του ορίου. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα στις κατασκευές ΕΝΤοΒ.*

*3. Η Χονδρική ΟΤΕ ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ της Λιανικής ΟΤΕ μέσα στο Σαββατοκύριακο σε όλο το εξεταζόμενο διάστημα, ενώ των Παρόχων μόνο τους τελευταίους 4 μήνες, πιθανόν λόγω των καθυστερήσεων και των διαμαρτυριών των Παρόχων και για να μειωθεί ο όγκος των εκκρεμών αιτημάτων. Κατά συνέπεια, η Χονδρική είχε πάντα τη δυνατότητα να ολοκληρώνει αιτήματα ΑΝΤοΒ των Παρόχων μέσα*



στο Σαββατοκύριακο, όμως ξεκίνησε ουσιαστικά να το κάνει μόνο μετά τον Αύγουστο του 2018. Επομένως, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης και οφείλει η Χονδρική ΟΤΕ να εξηγήσει τι άλλαξε από τον Αύγουστο 2018 και μετά που της επέτρεψε να ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ των Παρόχων και μέσα στο Σαββατοκύριακο.

4. Σημειώνεται πως αν και δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα με τους χρόνους κατασκευής ΑΝΤοΒ, υπάρχουν από 29 έως 213 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ είναι από 14 ΕΗ και πάνω, όπως για παράδειγμα τα: 1615 – ΜΥΤΙΛΗΝΗ, 1538 – Ν.ΠΕΡΑΜΟΥ, 454 – ΒΑΡΚΙΖΑ, 452 – ΒΟΥΛΑ, 1550 – ΚΑΛΑΜΑΚΙ, 327 – ΠΑΙΑΝΙΑΣ, 1218 – ΠΕΡΙΒΛΕΠΤΟΣ, 1692 – ΒΑΡΝΑΣ, 808 – ΘΕΜΙΣΤΟΚΛΗ, 1774 – ΣΑΛΑΜΙΝΑΣ, 1685 – ΤΡΙΚΑΛΑ, 47 – ΚΑΛΑΜΑΤΑ, 2040 – ΜΕΣΣΗΝΗ, 465 – ΑΝΩ ΛΙΟΣΙΩΝ, 477 – ΑΧΑΡΝΩΝ, 1216 – ΙΛΙΟΝ, 1559 – ΚΑΜΑΤΕΡΟΥ, 1159 – ΜΑΝΔΡΑ (την περίοδο της πλημμύρας), 467 – ΠΕΡΙΣΤΕΡΙΟΥ, 1675 – ΤΕΡΨΙΘΕΑΣ κ.α. Κατά συνέπεια, υπάρχει σοβαρό πρόβλημα με τους χρόνους κατασκευής ΑΝΤοΒ σε σημαντικό αριθμό μεμονωμένων Α/Κ. Επισημαίνεται ότι υπάρχουν Α/Κ, π.χ. το 573 – ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ, στα οποία προκειμένου να διατηρηθεί ο μέσος χρόνος ανά μήνα κατασκευής αιτημάτων ΑΝΤοΒ των Παρόχων, η Χονδρική ΟΤΕ εργάστηκε και έκλεισε αριθμό αιτημάτων τα Σαββατοκύριακα.

5. Από το Μάιο 2018 και μετά, οι χρόνοι άρσης βλάβης τόσο για τη Λιανική ΟΤΕ όσο και για τους Παρόχους τείνουν να ακολουθούν τη μεταβολή του συνόλου των αιτημάτων άρσης βλάβης της Λιανικής του ΟΤΕ (και όχι τη μεταβολή του αριθμού αυτών που είναι παρόμοιες με των Παρόχων). Όσο ο αριθμός αυξάνει, χειροτερεύει ο χρόνος άρσης. Όταν μειώνεται, μειώνεται και ο χρόνος άρσης (με μια υστέρηση ενός μήνα ενδεχομένως). Από τη σχετική διερεύνηση προκύπτει ότι οι κατηγορίες βλαβών που παρουσιάζουν αύξηση από το Μάιο 2018 και μετά είναι «βλάβη τερματικού εξοπλισμού ευθύνης ΟΤΕ» και «Δυσλειτουργία πόρτας» ενώ σημαντική είναι και η αύξηση στην κατηγορία «ΝΑ», που δεν γνωρίζουμε σε τι αφορά. Σημειώνεται ότι, στην κατηγορία «ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ» το εύρος τιμών από το Μάιο 2018 έως και το Νοέμβριο 2018 είναι 5756 – 8701 ενώ στους προηγούμενους μήνες είναι 4794 – 13722. Κατά συνέπεια, δεν θεωρούμε ότι η αύξηση των καθυστερήσεων οφείλεται σε αύξηση του αριθμού των καλωδιακών βλαβών (με την επιφύλαξη ότι δεν είναι όλες οι καλωδιακές βλάβες ίδιες). Προκύπτει επομένως το συμπέρασμα ότι τα τεχνικά συνεργεία του ΟΤΕ δεν μπόρεσαν να ανταποκριθούν στην αύξηση των βλαβών της Λιανικής ΟΤΕ κατά περίπου 50% από τον Απρίλιο 2018 έως τον Ιούλιο 2018, κυρίως στις παραπάνω κατηγορίες βλαβών, με αποτέλεσμα να προκληθεί η αύξηση των χρόνων άρσης βλάβης. Σημειώνεται ότι αντίστοιχη συμπεριφορά παρατηρείται και στο διάστημα Σεπτέμβριος 2017 – Δεκέμβριος 2017 (τότε είχε παρατηρηθεί αύξηση στην κατηγορία «Δυσλειτουργία πόρτας» και στην «ΚΑΛΩΔΙΑΚΗ ΒΛΑΒΗ ΔΙΚΤΥΟΥ»).

6. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι είναι μεγαλύτερος της 1 ΕΗ σε όλη την εξεταζόμενη περίοδο. Μόνο το διάστημα Μάρτιος 2017 – Μάιος 2017 ήταν κοντά στη 1 ΕΗ. Από τον Οκτώβριο 2017 έως και τον Ιανουάριο 2018 και από τον Ιούλιο 2018 έως το τέλος του εξεταζόμενου διαστήματος είναι πάνω από τη 1,5 ΕΗ. Ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών της Λιανικής ΟΤΕ είναι καλύτερος αυτού των Παρόχων εκτός από το Νοέμβριο 2018. Είναι κάτω της 1 ΕΗ στα διαστήματα Φεβρουάριος 2017 – Νοέμβριος 2017 και Φεβρουάριος 2018 έως Ιούνιος 2018. Κατά συνέπεια, προκύπτει ότι υπάρχει σοβαρό πρόβλημα με τους χρόνους άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι, πρωτίστως, αλλά και με αυτούς που δηλώνει η Λιανική του ΟΤΕ, δευτερευόντως (καθώς είναι εντός του ορίου στους 15 από τους 25 μήνες που εξετάζουμε).

7. Η Χονδρική ΟΤΕ κλείνει βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ εντός 1 ΕΗ σε 12% - 38% περισσότερα Α/Κ, στα οποία δηλώθηκαν βλάβες, απ' ό,τι στους Παρόχους. Δεδομένου του πολύ μεγάλου αριθμού βλαβών, εξαιρετικές περιπτώσεις καθυστερήσεων εξομαλύνονται. Κατά συνέπεια, δεν θεωρείται πιθανή μια τόσο μεγάλη διαφορά στην αποδοτικότητα μεταξύ ΟΤΕ και Παρόχων (π.χ. ο ΟΤΕ να διασφαλίζει κατά 12% - 38% περισσότερο από τους Παρόχους πως δεν θα είναι κλειστή η οικία του συνδρομητή όταν μεταβεί το συνεργείο) και, επομένως, πρέπει να αιτιολογηθεί από τον ΟΤΕ.

8. Η Χονδρική ΟΤΕ αίρει την ίδια μέρα περίπου 2,5 φορές περισσότερες βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ απ' ό,τι των Παρόχων. Μάλιστα το ποσοστό των βλαβών που επιλύονται την ίδια μέρα φτάνει περίπου το 13% του συνόλου (των βλαβών που είναι παρόμοιες με αυτές που δηλώνουν οι Πάροχοι). Επιπλέον, οι βλάβες των Παρόχων που ανήκουν σ' αυτή την κατηγορία αφορούν μόνο σε βλάβες στο Γενικό Καταναμητή ενώ της Λιανικής ΟΤΕ



αφορούν σε βλάβες που απαιτείται μετάβαση εξωτερικών συνεργείων (π.χ. βλάβη 1-15771081704, Box, escalit, Μικτονόμηση). Κατά συνέπεια, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης.

9. Η Χονδρική ΟΤΕ αίρει μέσα στο Σαββατοκύριακο το 13% του συνόλου των βλαβών της Λιανικής ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους Παρόχους είναι 3% (περίπου 4 φορές μικρότερο). Κατά συνέπεια, υπάρχει ένδειξη διακριτικής μεταχείρισης.

10. Σημειώνεται, επίσης, πως αν και ο μέσος όρος του χρόνου άρσης βλαβών των Παρόχων είναι έως 2 ΕΗ, υπάρχουν από 16 έως 116 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος άρσης είναι από 3 ΕΗ και πάνω, όπως για παράδειγμα τα: 365 – ΧΡΥΣΟΥΠΟΛΗΣ, 370 – ΚΡΗΝΙΔΕΣ, 1547 – ΚΑΛΑΜΠΑΚΑΣ και 1011 – ΚΥΜΙΝΑ (για μικρό χρονικό διάστημα πολύ μεγάλες καθυστερήσεις), και 355 – ΘΑΣΟΥ. Όμως και σε άλλα Α/Κ παρατηρούνται αξιοσημείωτες καθυστερήσεις, όπως τα: 347 – ΠΕΡΓΑΜΟΥ, 323 – ΑΜΑΡΟΥΣΙΟΥ, 315 – ΗΡΑΚΛΕΙΟ, 441 – Ν.ΦΙΛΑΔΕΛΦΕΙΑΣ, 449 – ΗΛΙΟΥΠΟΛΗΣ, 573 – ΑΜΠΕΛΟΚΗΠΩΝ κ.α.»

#### **ΕΠΙ ΤΩΝ ΕΝΣΤΑΣΕΩΝ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ ΟΤΕ ΑΕ 'ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ ΠΟΥ ΧΡΗΣΙΜΟΠΟΙΗΘΗΚΕ ΣΤΗΝ ΥΠ'ΑΡ. 326/15.05.2019 ΤΕΧΝΙΚΗ ΕΚΘΕΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΚΑΙ ΤΑ ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ ΑΥΤΗΣ'**

1. Στο πλαίσιο της ενώπιον της ΕΕΤΤ ακροαματικής διαδικασίας, η εταιρία ΟΤΕ Α.Ε. αμφισβήτησε τα συμπεράσματα της υπ'αρ. 326/15.5.2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ. Ειδικότερα, η εν θέματι εταιρία υπέβαλε τόσο κατά το στάδιο της ακροαματικής διαδικασίας όσο και στο πλαίσιο του υποβληθέντος έγγραφου υπομνήματός της ενώπιον της ΕΕΤΤ, ότι στην υπ' αρ. 326/15.5.2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, υφίστανται σφάλματα στην μεθοδολογία που χρησιμοποιήθηκε, καθόσον δεν έχουν ληφθεί καθόλου υπ' όψιν πολύ σημαντικές παράμετροι και διαδικασίες που επιβάλλονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο (RUO), που, αν είχαν ληφθεί υπ' όψιν θα διαφοροποιούσαν τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης.

2. Οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί των ως άνω ισχυρισμών/ενστάσεων της εταιρίας ΟΤΕ Α.Ε. αναφορικά με την υπ'αρ. 326/15.5.2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ έχουν ως εξής:

1) Αναφορικά με την επιχειρηματολογία της ΟΤΕ Α.Ε. για τα ζητήματα που αφορούν τις προβλέψεις και την αναφορά της ΟΤΕ Α.Ε. ότι το Πληροφοριακό Σύστημα (ΠΣ) που προγραμματίζει τις εργασίες που κατεβαίνουν στα τεχνικά συνεργεία για υλοποίηση λαμβάνει υπόψη του τις προβλέψεις, αρχικά, διευκρινίζεται ότι το θέμα των προβλέψεων αφορά μόνο στις Κατασκευές και όχι στις Βλάβες. Για την περίπτωση των βλαβών δεν ορίζονται υποχρεώσεις προβλέψεων.

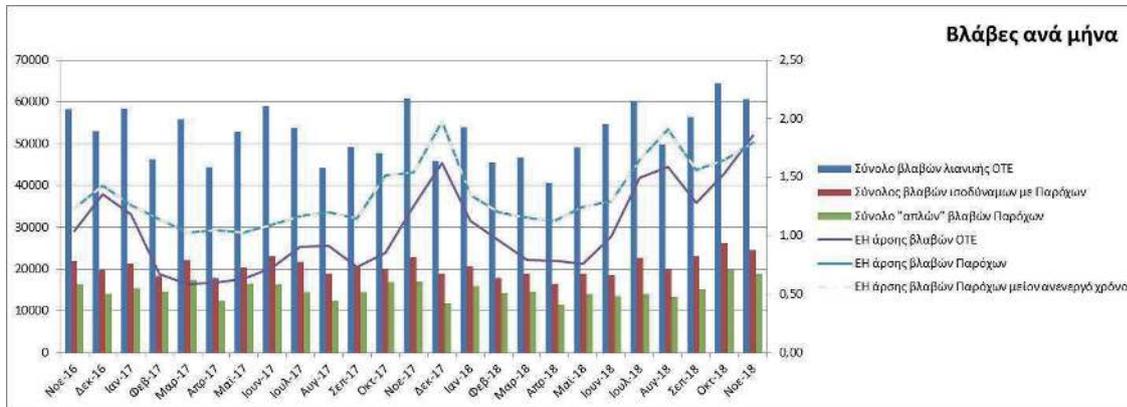
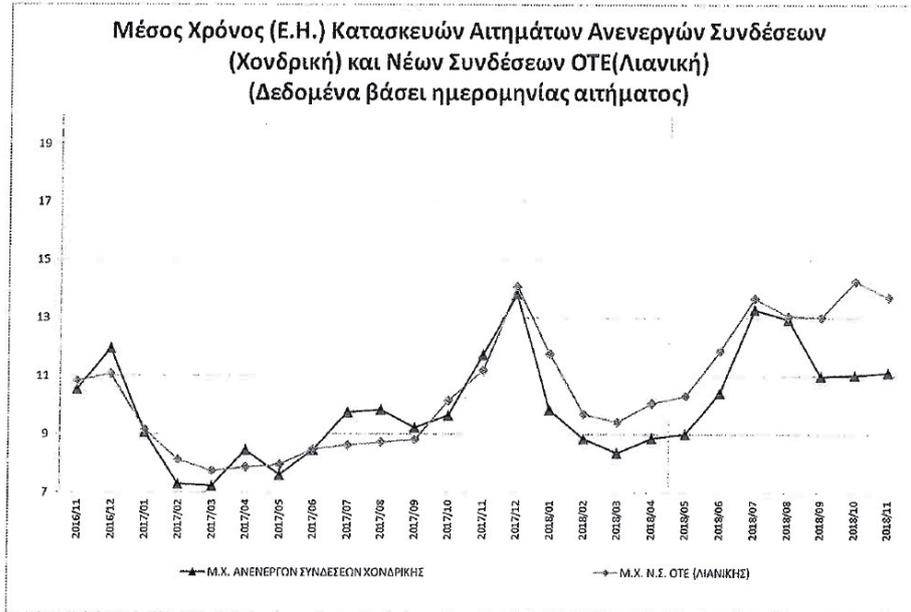
Με δεδομένο ότι στόχος της Τεχνικής Έκθεσης ήταν η σύγκριση της απόδοσης της χονδρικής της ΟΤΕ ΑΚ κατά την εξυπηρέτηση αιτημάτων που λαμβάνει από τη Λιανική ΟΤΕ και τους Παρόχους με απώτερο στόχο να εξεταστεί εάν υπάρχει ή όχι διακριτική μεταχείριση υπέρ της λιανικής της ΟΤΕ ΑΕ, δεν λήφθηκαν υπόψη οι προβλέψεις καθώς η λιανική ΟΤΕ δεν υποχρεούται να υποβάλλει προβλέψεις ούτε προτεραιοποιείται βάσει αυτών από τη χονδρική ή το ΠΣ.

Ο ΟΤΕ παραθέτει πίνακα (Πίνακας 3), στον οποίο, έχοντας λάβει υπόψη τις προβλέψεις, παραθέτει στοιχεία σχετικά με την υλοποίηση κατασκευών ΑΝΤοΒ. Πράγματι υπάρχει μήνας που ο ΟΤΕ εξυπηρέτησε το 158% των υποβληθέντων αιτημάτων εντός SLA με υποχρέωση 115%. Υπάρχει όμως και μήνας που κάλυψε μόλις το 68%. Συγκεκριμένα, στο διάστημα των 20 μηνών για τους οποίους περιλαμβάνει στοιχεία ο πίνακας, στους 16 μήνες η απόδοση του ΟΤΕ ήταν κάτω από το 115% και μόλις σε 4 μήνες ήταν καλύτερη.

Είναι σημαντικό να τονιστεί ότι τα κρίσιμα συμπεράσματα της ανάλυσης των κατασκευών βρόχων στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ, δεν σχετίζονται με τις καθυστερήσεις, οι οποίες, όπως φαίνεται να αναμένει η ΟΤΕ ΑΕ, αποδίδονται στο ότι δεν λήφθηκαν υπόψη οι προβλέψεις, αλλά με τις υλοποιήσεις αιτημάτων ΑΝΤοΒ και ΕΝΤοΒ μέσα στο Σαββατοκύριακο για τη λιανική ΟΤΕ και όχι για τους παρόχους για το μεγαλύτερο μέρος του εξεταζόμενου διαστήματος. Για τις καθυστερήσεις, οι οποίες φαίνεται να αποδίδονται από την ΟΤΕ ΑΕ στο ότι δεν λήφθηκαν υπόψη οι προβλέψεις, δεν διαπιστώνεται κάτι ιδιαίτερο (με την εξαίρεση μεμονωμένων Αστικών Κέντρων, που αναφέρονται στο Παράστημα Β της Τεχνικής Έκθεσης).

Σημειώνεται ότι παρά την αμφισβήτηση της ΟΤΕ Α.Ε. για τις προβλέψεις και τον ανενεργό χρόνο, τα διαγράμματα που έχει υποβάλει (π.χ. Διάγραμμα 1) δεν διαφέρουν σημαντικά από αυτά που περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση (Εικόνα 1), κάτι που είναι αναμενόμενο λόγω του μεγάλου αριθμού των αιτημάτων.

**ΔΙΑΓΡΑΜΜΑ 1<sup>10</sup>**



**Εικόνα 1: αιτήματα ANToB και χρόνοι κατασκευής ανά μήνα**

Περαιτέρω τονίζεται ότι δεν υπάρχει εφαρμογή εκ μέρους της ΟΤΕ ΑΕ αντίστοιχης διαδικασίας προβλέψεων, όταν ικανοποιεί αντίστοιχα αιτήματα προερχόμενα από τους λιανικούς πελάτες του, παρόλο που το πλήθος των αιτημάτων του λιανικού του άκρου είναι αντίστοιχου μεγέθους ή/και μεγαλύτερα με αυτό των λοιπών Τηλ/κων Παρόχων.. (Τ.Π.) Σε κάθε περίπτωση, η κανονιστική υποχρέωση της ΟΤΕ ΑΕ για τη μη διακριτική μεταχείριση των Τηλ/κων παρόχων έναντι του λιανικού της άκρου, δεν εξαρτάται από την προηγούμενη υποβολή προβλέψεων από τους Τ.Π. και την τήρηση αυτών ούτε από τη σχέση του πλήθους των αιτημάτων των Τ.Π. σε σχέση με τα αιτήματα του λιανικού της άκρου, ούτε από τη διασπορά που τυχόν παρουσιάζει ο ημερήσιος αριθμός υποβαλλόμενων αιτημάτων των Τ.Π. Οι προβλέψεις εντάσσονται στο συνολικό μηχανισμό παροχής από τον ΟΤΕ ενός ελάχιστου επιπέδου υπηρεσίας (Βασικό Επίπεδο Συμφωνιών Υπηρεσιών – Βασικό SLA), με συνακόλουθη πρόβλεψη ποινικών ρητρών για τη μη τήρηση των εκεί προβλεπόμενων



χρονοδιαγραμμάτων. Εξάλλου, από μια απλή ανάγνωση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016, προκύπτει ευθέως ότι υφίσταται αυτούσια η υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης, ανεξαρτήτως προβλέψεων και σχέσης του πλήθους των αιτημάτων των Τ.Π. σε σχέση με τα αιτήματα του λιανικού του άκρου.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι ακόμη και εάν εξετάζονταν ως προς τη συμμόρφωση με την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης ξεχωριστά τα αιτήματα των Τ.Π. που είναι πέραν του ορίου του 110% των προβλέψεων, πρέπει να προσδιοριστεί ή να συγκεκριμενοποιηθεί καταρχήν ο συντομότερος δυνατός χρόνος υλοποίησης των αιτημάτων αυτών. Ο συντομότερος δυνατός χρόνος, στην συγκεκριμένη περίπτωση της εξέτασης της πρακτικής της διακριτικής μεταχείρισης, λαμβάνοντας υπόψη και το μεγάλο πλήθος των αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε. και το γεγονός ότι το άκρο δεν υποβάλει προβλέψεις, πρέπει ευλόγως να είναι ο χρόνος στον οποίο η ΟΤΕ Α.Ε. υλοποιεί τα αιτήματα του λιανικού της άκρου. Επομένως, η εξέταση της μη διακριτικής μεταχείρισης για όλα τα αιτήματα απαιτεί την αυτόματη σύγκριση με τον χρόνο υλοποίησης των αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε.

Κατά συνέπεια, η επίκληση από την ΟΤΕ Α.Ε. της «δικαιολογίας» των προβλέψεων για την αιτιολόγηση της μη συμμόρφωσής της με την κανονιστική της υποχρέωση για 'μη διακριτική μεταχείριση/αμεροληψία', δεδομένου ότι το λιανικό της άκρο δεν υποβάλλει προβλέψεις, είναι αδιάφορη για την εξέταση της συμμόρφωσης με την υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης.

Αποτελεί λοιπόν εσφαλμένη ερμηνεία από την ΟΤΕ ΑΕ της υποχρέωσής της για μη διακριτική μεταχείριση, η υιοθέτηση του ως άνω «επιχειρήματος» των προβλέψεων, ως μέσου καταστρατήγησης των, εκ του ισχύοντος πλαισίου, ρυθμιστικών της υποχρεώσεων για τη μη διακριτική μεταχείριση των Τηλ/κων Παρόχων (Τ.Π.) έναντι του λιανικού της άκρου, σε συνδυασμό με την απουσία εφαρμογής αντίστοιχης διαδικασίας προβλέψεων, όταν ικανοποιεί αιτήματα της χονδρικής της προερχόμενα από αιτήματα λιανικών συνδρομητών της. Ανεξαρτήτως λοιπόν των προβλέψεων, του πλήθους των αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε. σε σχέση με το πλήθος των αιτημάτων των Τ.Π. και της διασποράς του ημερήσιου αριθμού υποβαλλόμενων αιτημάτων των Τ.Π., η υποχρέωση της μη διακριτικής μεταχείρισης επιβάλλει όπως οι χρόνοι υλοποίησης των αιτημάτων των Τ.Π. και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε. να ακολουθούν την ίδια κατανομή, δηλαδή να έχουν την ίδια μέση τιμή και την ίδια διασπορά.

Αυτό που συνεπάγεται αντιθέτως, η μη τήρηση των προβλέψεων, είναι η απώλεια της δυνατότητας αναζήτησης των, προβλεπόμενων από το SLA, ποινικών ρητρών, χωρίς όμως το γεγονός αυτό να δικαιολογεί και τη μη τήρηση από την ΟΤΕ Α.Ε. της υποχρέωσης της περί μη διακριτικής μεταχείρισης. Η μη τήρηση της υποχρέωσης της μη διακριτικής μεταχείρισης εκτιμάται με βάση τα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά, βάσει των οποίων αξιολογείται εάν πράγματι ο χρόνος ικανοποίησης των υποβληθέντων αιτημάτων των Τ.Π. ήταν ο ίδιος (κατά μέση τιμή και διασπορά) με τον χρόνο υλοποίησης των αιτημάτων του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε.. Και βέβαια, αυτή η πληροφορία έχει σημασία όχι μόνο στο πλαίσιο εκτίμησης της συμπεριφοράς της ΟΤΕ ΑΕ, με βάση τις διατάξεις της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και στο πλαίσιο αξιολόγησης της συμπεριφοράς του ΟΤΕ ως προς την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού και δη της κατάχρησης της δεσπόζουσας θέσης του.

2) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι από το κείμενο της Τεχνικής Έκθεσης προκύπτει ότι ο έλεγχος συμμόρφωσής της στο SLA του RUO κατά την υλοποίηση των συγκεκριμένων αιτημάτων δεν έγινε, όπως επιβάλλει το RUO, ανά ομάδα ΑΚ, αλλά ανά μεμονωμένο ΑΚ, επισημαίνεται ότι και πάλι το επιχείρημα αυτό αφορά στις Κατασκευές και όχι στις βλάβες. Η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ εξέτασε ως περιοχή αναφοράς το Αστικό Κέντρο καθώς οι καταγγελίες των παρόχων αφορούσαν σε σημαντικές καθυστερήσεις σε συγκεκριμένα Αστικά Κέντρα. Για τον λόγο αυτό, στο Παράρτημα Γ της Τεχνικής Έκθεσης γίνεται αναλυτική αναφορά στα αποτελέσματα του ελέγχου στα συγκεκριμένα Αστικά Κέντρα που οι πάροχοι είχαν καταγγείλει καθυστερήσεις.

Επαναλαμβάνεται ότι τα κρίσιμα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης ως προς την ανάλυση των κατασκευών βρόχων, δεν σχετίζονται με καθυστερήσεις αλλά με υλοποιήσεις αιτημάτων ANToB και ENToB μέσα στο Σαββατοκύριακο για τον ΟΤΕ και όχι για τους παρόχους για το μεγαλύτερο μέρος του εξεταζόμενου



διαστήματος. Έχει να κάνει δηλαδή με το ζήτημα του ότι η ΟΤΕ Α.Ε. εφήρμοζε διαφορετικές πρακτικές για τους παρόχους σε σχέση με αυτές που εφήρμοζε για το δικό της λιανικό άκρο.

3) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι στην Τεχνική Έκθεση γίνεται διάκριση των ειδών ΤοΒ σε ΑΝΤοΒ και ΕΝΤοΒ και υπολογίζεται ξεχωριστά για τους ΑΝΤοΒ και ξεχωριστά για τους ΕΝΤοΒ η συμμόρφωσή της στους χρόνους του SLA, αλλά αυτό αντίκειται στις διατάξεις του ΡΥΟ, όπου η συμμόρφωση στις προθεσμίες επιβάλλεται να κρίνεται με βάση τις υποβληθείσες από τους Παρόχους Προβλέψεις, ήτοι συνολικά για όλα τα είδη ΤοΒ, αυτό είναι απορριπτικό. Η συμμόρφωση του υπόχρεου παρόχου δεν μπορεί να κριθεί συνολικά για όλα τα είδη ΤοΒ καθώς στο ΡΥΟ προβλέπονται διαφορετικές προθεσμίες για ΑΝΤοΒ απ' ό,τι για ΕΝΤοΒ. Σκοπός του ελέγχου της ΕΕΤΤ ήταν, μεταξύ άλλων, να διαπιστωθεί κατά πόσον υφίστανται σημαντικές καθυστερήσεις σε σχέση με τις επιμέρους προθεσμίες που ορίζονται στο ΡΥΟ. Κατά συνέπεια, δεν θα μπορούσε και πρακτικά να εξεταστεί συνολικά η συμμόρφωση για όλα τα είδη ΤοΒ αλλά οι ξεχωριστές προβλεπόμενες προθεσμίες για κάθε περίπτωση. Το δε ζήτημα αυτό είναι και ανεξάρτητο των προβλέψεων, καθώς, ακόμα και αν είχαν ληφθεί υπόψη οι προβλέψεις, θα έπρεπε και πάλι να γίνει διάκριση μεταξύ των αιτημάτων ΑΝΤοΒ και ΕΝΤοΒ με τις σχετικές ξεχωριστές προθεσμίες. Εξάλλου, τη θεώρηση αυτή κάνει και η ΟΤΕ ΑΕ για να υπολογίσει τα στοιχεία του Πίνακα 3.

4) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι δεν μπορούν να στοιχειοθετηθούν τυχόν καθυστερήσεις χωρίς να ληφθούν υπ' όψιν και οι ανενεργοί χρόνοι, ήτοι οι χρόνοι καθυστέρησης άνευ υπαιτιότητας ΟΤΕ, καθώς στο Παράρτημα 4 του ΡΥΟ 2015 ορίζεται ως Ανενεργός Χρόνος (parked time) ο συνολικός χρόνος καθυστέρησης παράδοσης, ο οποίος δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ και ως πραγματικός χρόνος παράδοσης ΤοΒ ο χρόνος παράδοσης της υπηρεσίας μείον τον Ανενεργό Χρόνο SLA παράδοσης ΤοΒ, σημειώνονται τα εξής: Κατ' αρχάς, όπως αναφέρεται και στην Τεχνική Έκθεση, δεν λήφθηκε υπόψη ο ανενεργός χρόνος καθώς στα στοιχεία της Λιανικής ΟΤΕ δεν υπήρχε ξεχωριστά στήλη με αυτή την πληροφορία. Αν λοιπόν λαμβανόταν υπόψη ο ανενεργός χρόνος μόνο για τους παρόχους, όπως αναφέρει ο ΟΤΕ, τα στοιχεία δεν θα ήταν συγκρίσιμα. Επιπλέον, καθώς ο ανενεργός χρόνος οφείλεται κυρίως στη μη παρουσία του συνδρομητή στο ραντεβού, είναι εύλογο ότι δεν υπάρχει λόγος να θεωρηθεί ότι οι συνδρομητές της Λιανικής ΟΤΕ είναι πιο συνεπείς στα ραντεβού τους από αυτούς των παρόχων. Κατά συνέπεια, είναι εύλογο ανάλογος ανενεργός χρόνος να υπάρχει τόσο στη Λιανική ΟΤΕ όσο και στους Παρόχους και επομένως δεν είναι απαραίτητος ο υπολογισμός των ανενεργών χρόνων για τη σύγκριση της επίδοσης μεταξύ των περιπτώσεων λιανικής ΟΤΕ και παρόχων.

Επιπλέον, σημειώνεται ότι κατά την επεξεργασία των στοιχείων βρέθηκε το σφάλμα στο ΠΣ ΟΤΕ WCRM που αναφέρεται στην τελευταία παράγραφο της σ. 34 της Τεχνικής Έκθεσης, λόγω του οποίου εμφανίζονταν αιτήματα με χρόνο ολοκλήρωσης αρνητικό αριθμό ΕΗ. Επομένως, λόγω του σφάλματος αυτού ήταν τεχνικά αδύνατοι οι υπολογισμοί χωρίς τον ανενεργό χρόνο. Ενδεικτικά αναφέρουμε το αίτημα 14588868 του Δεκεμβρίου 2016 με ημερομηνία αναγγελίας 20/12/2016, ημερομηνία ενημέρωσης για την κατασκευή 18/1/2017, δηλαδή 19 ΕΗ διάρκεια, με ανενεργό χρόνο 22 ημέρες! Επομένως, ακόμα και αν εθεωρείτο ότι κατά την επεξεργασία έπρεπε να είχε ληφθεί υπόψη ο ανενεργός χρόνος, αυτό δεν ήταν δυνατόν λόγω του σφάλματος του ΠΣ ΟΤΕ έτσι κι αλλιώς.

Επισημαίνεται ότι ακόμα και στην ανάλυση του ο ΟΤΕ στον Πίνακα 2, σ. 16 του υπομνήματος που υπέβαλε, αποδέχεται ότι σε 14 μήνες από τους 25 υλοποίησε λιγότερα αιτήματα από την υποχρέωσή του εντός SLA.

Επισημαίνεται ότι, όπως έχει προαναφερθεί, παρά την αμφισβήτηση της ΟΤΕ Α.Ε. για τις προβλέψεις και τον ανενεργό χρόνο, τα διαγράμματα που έχει υποβάλει δεν διαφέρουν σημαντικά από αυτά που περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση (Εικόνα 1, βλ. σημείο 1) ανωτέρω), κάτι που είναι αναμενόμενο λόγω του μεγάλου αριθμού των αιτημάτων.

Εξάλλου τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ δεν σχετίζονται με τον ανενεργό χρόνο και επομένως παραμένουν ανεξαρτήτως υπολογισμών για τον ανενεργό χρόνο.

Όσον αφορά στις βλάβες, υπάρχει ανενεργός χρόνος μόνο στις συνδυαστικές βλάβες (που απαιτούν ραντεβού συνεργειών τόσο της ΟΤΕ ΑΕ όσο και του παρόχου). Όμως οι συνδυαστικές βλάβες δεν λήφθηκαν



υπόψη στην ανάλυση της Τεχνικής Έκθεσης καθώς η Έκθεση εστιάζεται μόνο σε απλές βλάβες που ολοκληρώνονται χωρίς να ακολουθήσει συνδυαστικό ραντεβού.

5) Αναφορικά με τα επιχειρήματα της ΟΤΕ Α.Ε. που αφορούν την υλοποίηση αιτημάτων τα Σαββατοκύριακα (ΣΚ), επισημαίνεται ότι κρίσιμο σημείο είναι ο χρόνος ενημέρωσης των παρόχων αυτοματοποιημένα, μέσω της διασύνδεσης των συστημάτων τους με αυτό της ΟΤΕ ΑΕ, για την ολοκλήρωση των ενεργειών από την πλευρά της ΟΤΕ ΑΕ με την ενημέρωση των πεδίων "Ημ. Κατασκευής" και "Ημ. Ενημ. Για την Κατασκευή" στο Π/Σ, σύμφωνα με τις σχετικές υποχρεώσεις της για ενημέρωση. Εφόσον οι πάροχοι δεν ειδοποιούνταν για την ημερομηνία μέσα στο ΣΚ που έγινε η κατασκευή μέσω των ανωτέρω πεδίων του ΠΣ WCRM, οι συνδρομητές τους δεν ήταν σε θέση να λάβουν άμεσα υπηρεσίες και έτσι στην πράξη η κατασκευή μέσα στο ΣΚ είναι ισοδύναμη με κατασκευή το πρωί της Δευτέρας. Αντίθετα, στην περίπτωση της Λιανικής ΟΤΕ η ολοκλήρωση της κατασκευής σηματοδοτεί την άμεση ενεργοποίηση της υπηρεσίας εντός της ημερομηνίας κατασκευής μέσα στο ΣΚ. Για το πλήθος των αιτημάτων κατασκευών που υποβάλλονται, δεν είναι εύλογο να περιμένει κανείς ότι ένας Πάροχος θα έλεγχε συνεχώς, κατά τη διάρκεια του Σαββατοκύριακου, τα υποβληθέντα αιτήματα στο ΠΣ WCRM, για να εξετάζει αν έχει γίνει επισύναψη φωτογραφίας του ψηφιακού διπλότυπου που αναρτάται στο ΠΣ για να συμπεράνει ότι έχει γίνει η κατασκευή.

Αναφορικά με τους ισχυρισμούς της ΟΤΕ Α.Ε. ότι εξυπηρετούσε τους δικούς του συνδρομητές ΣΚ και όχι των παρόχων γιατί το RUO τον υποχρέωνε να μην το κάνει, επισημαίνεται ότι έχει την υποχρέωση να μην παρέχει υπηρεσία η χονδρική της ΟΤΕ ΑΕ στη λιανική της, την οποία δεν παρέχει στους παρόχους. Με βάση την υποχρέωση αυτή, εφόσον κάποια στιγμή μετά τη δημοσίευση του RUO διαπίστωσε ότι μπορεί να προσφέρει και αυτή την υπηρεσία η χονδρική της, η ΟΤΕ ΑΕ όφειλε, πριν ξεκινήσει να την παρέχει στη λιανική της, να υποβάλει αίτημα στην ΕΕΤΤ για τροποποίηση του RUO, ώστε να συμπεριληφθεί και αυτή η υπηρεσία και να την προσφέρει στους παρόχους. Η ΟΤΕ ΑΕ όμως δεν το έπραξε και κατά συνέπεια ο προαναφερθείς ισχυρισμός της περί υποχρέωσης που έχει από το RUO είναι απορριπτέος. Η διάθεση της υπηρεσίας στη λιανική ΟΤΕ χωρίς να προσφέρεται ταυτόχρονα στους παρόχους από τη χονδρική ΟΤΕ συνιστά διακριτική μεταχείριση. Το γεγονός ότι, όπως αναφέρει στο υπόμνημά της, η ΟΤΕ ΑΕ παρέχει αυτή την υπηρεσία στους παρόχους από 6/6/2021 και αυτοί δεν τη χρησιμοποιούν, δεν αλλάζει το συμπέρασμα περί διακριτικής μεταχείρισης για το διάστημα που αφορά η παρούσα ακρόαση.

6) Αναφορικά με τα επιχειρήματα της ΟΤΕ Α.Ε. για τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης όσον αφορά τα αιτήματα κατασκευών, επισημαίνεται ότι η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ και μεν δεν διαπιστώνει υπερβάσεις του ορίου κατασκευής ANToB σε επίπεδο μέσων όρων αλλά διαπιστώνει σημαντικές υπερβάσεις σε συγκεκριμένα Αστικά Κέντρα (Παράρτημα Β), η συντριπτική πλειοψηφία των οποίων δεν περιλαμβάνεται στη λίστα με τα Αστικά Κέντρα που προσκόμισε ο ΟΤΕ και τα οποία, όπως δηλώνει, επηρεάστηκαν από τις φυσικές καταστροφές, ενώ υπάρχουν Κέντρα που η διαφορά μεταξύ των χρόνων υλοποίησης των αιτημάτων της λιανικής ΟΤΕ και αυτών των παρόχων μπορεί να φτάνει και τις 25 εργάσιμες ημέρες. Επιπλέον, σε κάποια Κέντρα οι χρόνοι κατασκευής των αιτημάτων των παρόχων χειροτερεύουν όταν αυξάνεται ο αριθμός των αιτημάτων της λιανικής ΟΤΕ (π.χ. Κορυδαλλός, Κυδώνα, Τρίκαλα, Βάρνας, Ηράκλειο, Ψυχικό, Αλεξανδρούπολη, Καλαμάτα κ.α.). Επιπλέον, από την ανάλυση των στοιχείων του ελέγχου προκύπτει η παρακάτω εικόνα για τις κατασκευές ANToB:

	Έως 12ΕΗ (Εντός SLA)	13-15ΕΗ	16-18ΕΗ	19-21ΕΗ	21-24ΕΗ
<b>ΟΤΕ</b>	77,73%	83,76%	88,05%	91,34%	93,44%
<b>Πάροχοι</b>	83,75%	90,05%	93,39%	95,12%	96,28%

Ενώ, αν εξετάσουμε την απόδοση ανά μήνα:

Μήνας	Πάροχοι έως 12ΕΗ	ΟΤΕ έως 12ΕΗ	Διαφορά ΟΤΕ – Παρόχων
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2016	83,03%	80,51%	-2,51%
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2016	72,40%	75,17%	2,76%
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017	91,17%	85,88%	-5,29%
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2017	93,68%	89,30%	-4,38%



Μήνας	Πάροχοι έως 12ΕΗ	ΟΤΕ έως 12ΕΗ	Διαφορά ΟΤΕ – Παρόχων
ΜΑΡΤΙΟΣ 2017	93,86%	90,03%	-3,83%
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2017	89,58%	89,52%	-0,06%
ΜΑΪΟΣ 2017	93,33%	88,99%	-4,33%
ΙΟΥΝΙΟΣ 2017	91,48%	88,57%	-2,91%
ΙΟΥΛΙΟΣ 2017	86,73%	86,42%	-0,31%
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2017	87,07%	85,11%	-1,96%
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017	90,56%	85,60%	-4,97%
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2017	84,36%	77,94%	-6,42%
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2017	79,36%	76,71%	-2,65%
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2017	61,35%	57,00%	-4,35%
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2018	85,86%	70,69%	-15,17%
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018	89,11%	81,10%	-8,02%
ΜΑΡΤΙΟΣ 2018	90,23%	83,63%	-6,61%
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2018	86,34%	81,53%	-4,81%
ΜΑΪΟΣ 2018	87,53%	78,54%	-8,99%
ΙΟΥΝΙΟΣ 2018	83,57%	74,46%	-9,11%
ΙΟΥΛΙΟΣ 2018	70,50%	65,51%	-4,99%
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2018	70,15%	64,40%	-5,75%
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2018	78,31%	65,18%	-13,13%
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2018	81,45%	61,45%	-19,99%
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2018	78,22%	72,82%	-5,40%

Από τα στοιχεία αυτά προκύπτει ότι, γενικά, ποσοστό περίπου 16% των αιτημάτων των παρόχων χρειάζεται πάνω από 12ΕΗ για να ολοκληρωθεί. Η απόδοση του ΟΤΕ ανά μήνα στο εξεταζόμενο διάστημα μεταβάλλεται σημαντικά, φτάνοντας ακόμα και στο 39% των αιτημάτων σε καθυστέρηση. Η εικόνα της λιανικής του, όπως διαπιστώθηκε και στην τεχνική έκθεση, δεν είναι καλύτερη.

7) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι προκύπτει από την Τεχνική Έκθεση ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, όσον αφορά τα αιτήματα κατασκευής ΤοΒ, δεν υπήρξε παράβαση ούτε της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας ούτε του δικαίου περί προστασίας του ελεύθερου ανταγωνισμού σημειώνεται ότι οι κρίσιμες παρατηρήσεις της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ αφορούν σε μεγάλες καθυστερήσεις από τον Αύγουστο 2018 και μετά και στη μη υλοποίηση αιτημάτων των παρόχων μέσα στο ΣΚ. Όσον αφορά το δεύτερο αναλύθηκε προηγουμένως στο σημείο 5 ενώ το πρώτο στο σημείο 6. Επιπλέον, όσον αφορά στο πρώτο, αφενός οι μέσοι όροι των "σωστών" διαγραμμάτων που υπέβαλε η ΟΤΕ ΑΕ δεν διαφέρουν σημαντικά από τα αντίστοιχα της Τεχνικής Έκθεσης (και τα δύο δείχνουν μέσους όρους) και αφετέρου η εικόνα συγκεκριμένων Αστικών Κέντρων που περιλαμβάνονται στην Τεχνική Έκθεση επιβεβαιώνει το συμπέρασμα (Παράρτημα Γ: Κορυδαλλός, Ν. Πέραμος, Καλαμάκι, Σέρρες, Τερψιθέα, Βάρνα (Θεσσαλονίκη), Μεσσήνη, Ηράκλειο, Ν. Ιωνία, Χαλάνδρι, Ψυχικό, Πέργαμος, Φιλίππου, Αλεξανδρούπολη, Βούλα, Βάρκιζα, Αχαρνών, Εγλυκάδα, Λεύκα που δεν περιλαμβάνονται στον Πίνακα 6 του υπομνήματος του ΟΤΕ με τα Αστικά Κέντρα που επηρεάστηκαν από την πυρκαγιά στο Μάτι). Ομοίως και η εικόνα 7 της Έκθεσης δείχνει πόσο αυξάνει κατά μέσο όρο το ποσοστό καθυστέρησης ΑΝΤοΒ τους μήνες αυτούς συνολικά. Καταδεικνύεται επομένως μια συνολική αδυναμία της χονδρικής ΟΤΕ να ανταποκριθεί, ειδικά δε για τους παρόχους, όταν στο 20-25% του συνόλου των αιτημάτων που υποβάλουν ανά μήνα διαπιστώνεται καθυστέρηση.

8) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ δεν λαμβάνει υπ' όψιν τις πολύ σημαντικές διαφορές μεταξύ της διαδικασίας άρσης βλαβών ΤοΒ στη χονδρική και της διαδικασίας άρσης βλαβών ΤοΒ στη λιανική και οι διαφορές αυτές είναι τόσο σημαντικές που καθιστούν τις διαδικασίες αυτές μη συγκρίσιμες, λεκτέα τα εξής:

Κατ' αρχάς ο ΟΤΕ δεν παρέχει επεξήγηση γιατί αυτό οδηγεί στην εφαρμογή άνισων όρων στον χρόνο υλοποίησης μεταξύ των αιτημάτων των παρόχων και των αιτημάτων του λιανικού του άκρου.



Περαιτέρω, όπως αναφέρθηκε, η υποχρέωση της ΟΤΕ ΑΕ για τη μη διακριτική μεταχείριση δεν εξαρτάται από τις ακολουθούμενες διαδικασίες χονδρικής και λιανικής και την ύπαρξη ή όχι τυχόν διαφορών μεταξύ τους, που αποτελεί ένα εσωτερικό πάντως ζήτημα της εταιρείας ΟΤΕ, για το οποίο όφειλε σε κάθε περίπτωση η εταιρεία να έχει φροντίσει, προκειμένου για την λειτουργικότητα των εσωτερικών της συστημάτων. Από το γράμμα και το πνεύμα της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016, προκύπτει ότι υφίσταται πλήρης και 'άνευ προϋποθέσεων' η κανονιστική υποχρέωση της ΟΤΕ Α.Ε. για αμεροληψία/ μη διακριτική μεταχείριση των παρόχων έναντι του λιανικού της άκρου, ανεξαρτήτως της διαδικασίας που εφαρμόζει η ΟΤΕ για την υλοποίηση των αιτημάτων που αφορούν τους παρόχους και της διαδικασίας που η ίδια εφαρμόζει για την υλοποίηση των αιτημάτων που αφορούν στο λιανικό της άκρο.

Σε κάθε περίπτωση, αποτελεί εσφαλμένη ερμηνεία από την ΟΤΕ ΑΕ της υποχρέωσής της για μη διακριτική μεταχείριση, η χρησιμοποίηση από αυτήν των διαφορών μεταξύ των διαδικασιών χονδρικής και λιανικής, ως μέσου καταστρατήγησης των, εκ του ισχύοντος πλαισίου, ρυθμιστικών του υποχρεώσεων για τη μη διακριτική μεταχείριση των Τ.Π. έναντι του λιανικού της άκρου.

Η μη τήρηση της υποχρέωσης της αμεροληψίας/μη διακριτικής μεταχείρισης εκτιμάται με βάση τα συγκεκριμένα πραγματικά περιστατικά, βάσει των οποίων αξιολογείται εάν πράγματι ο χρόνος ικανοποίησης των υποβληθέντων αιτημάτων των παρόχων ήταν ο ίδιος με τον χρόνο υλοποίησης των αιτημάτων του λιανικού άκρου του ΟΤΕ. Και φυσικά αυτή η πληροφορία έχει σημασία όχι μόνο στο πλαίσιο εκτίμησης της συμπεριφοράς της ΟΤΕ ΑΕ, με βάση τις διατάξεις της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και στο πλαίσιο αξιολόγησης της συμπεριφοράς της ως προς την τήρηση των κανόνων του ανταγωνισμού, το οποίο εξετάζεται στη συνέχεια.

9) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι στη λιανική ΟΤΕ υπάρχει η τεχνική δυνατότητα του απομακρυσμένου ελέγχου και της άμεσης επίλυσης κάποιων βλαβών ΤοΒ, λόγω της απομακρυσμένης διαχείρισης από την ΟΤΕ Α.Ε. του τερματικού εξοπλισμού του πελάτη, η οποία όμως δεν υπάρχει στη χονδρική, διότι ο Πάροχος μόνο έχει απομακρυσμένη πρόσβαση στον τερματικό εξοπλισμό του Πελάτη του, επισημαίνεται ότι, όπως ρητά αναφέρεται στην Τεχνική Έκθεση, έχουν ληφθεί υπόψη τύποι βλαβών που εισάγει η λιανική ΟΤΕ που είναι ισοδύναμες με αυτές των παρόχων. Κατά συνέπεια, τόσο η λιανική ΟΤΕ όσο και οι πάροχοι έχουν εκτελέσει το βήμα της απομακρυσμένης διαχείρισης του εξοπλισμού του πελάτη πριν βάλουν τη βλάβη στη χονδρική ΟΤΕ. Επομένως, δεν μπορεί να γίνει αποδεκτό το επιχείρημα του ΟΤΕ, βάσει των ενεργειών στις οποίες υποχρεούται να προβεί το συνεργείο του ΟΤΕ προκειμένου να διαπιστώσει την ορθή λειτουργία της σύνδεσης μέχρι την εισαγωγή ενός κτιρίου.

10) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι η χονδρική διέπεται και από τη διαδικασία για την άρση βλαβών ΤοΒ που η ΕΕΤΤ έχει επιβάλει στον ΟΤΕ, με πλήθος υποχρεώσεων που επιφέρουν καθυστερήσεις, οι οποίες, όμως, τεκμηριώνονται και είναι δικαιολογημένες και αυτό πρέπει να λαμβάνεται υπ' όψιν κατά τη σύγκριση μεταξύ χονδρικής και λιανικής όσον αφορά στους χρόνους άρσης βλαβών ΤοΒ, οπότε οι χρόνοι άρσης βλαβών ΤοΒ χονδρικής και λιανικής σχεδόν συγκλίνουν, λεκτέα τα εξής:

Η ΟΤΕ Α.Ε. αναφέρεται στη διαχείριση βλαβών της λιανικής του ΟΤΕ από τα συνεργεία του χωρίς ραντεβού, υποστηρίζοντας ότι η υποχρέωση για ορισμό ραντεβού σε εργάσιμη ημέρα για τη χονδρική είναι μια υποχρέωση που έχει επιβληθεί σε αυτόν μέσω του ΡΥΟ. Όμως, η ΟΤΕ Α.Ε. έχει υποχρέωση να παρέχει ισοδύναμους όρους σε ισοδύναμες υπηρεσίες και επομένως, να μην παρέχει στη λιανική του υπηρεσίες που δεν παρέχει στους παρόχους. Συνεπώς, αν η ΟΤΕ Α.Ε. παρέχει μια υπηρεσία που τα συνεργεία της βγαίνουν χωρίς ραντεβού για να αποκαταστήσουν μια βλάβη συνδρομητή της λιανικής ΟΤΕ, τότε αυτή η «υπηρεσία» έπρεπε να προσφέρεται στους παρόχους και να περιλαμβάνεται στο ΡΥΟ. Η αναθεώρηση του ΡΥΟ γίνεται κατόπιν αιτήματος του ΟΤΕ και αφού διεξαχθεί εθνική δημόσια διαβούλευση από την ΕΕΤΤ. Η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης εξετάζει εάν οι προτεινόμενες αλλαγές είναι κατάλληλες και αιτιολογημένες και δύναται να τις εγκρίνει, απορρίψει ή να επιβάλει αλλαγές στις προτάσεις του ΟΤΕ. Η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ τροποποιημένη Προσφορά Αναφοράς αξιολογείται και ελέγχεται με βάση τη διαδικασία του άρθρου 140 του ν.4727/2020, προκειμένου να οριστικοποιηθεί ως ισχύον μέτρο.



Πριν λοιπόν καν τη διαθέσει στη λιανική της, η ΟΤΕ Α.Ε. έπρεπε να ενημερώσει την ΕΕΤΤ και τους παρόχους και να ζητήσει σχετική αναθεώρηση του ΡΥΟ. Η διάθεσή της στη λιανική ΟΤΕ χωρίς να προσφέρεται ταυτόχρονα στους παρόχους από τη χονδρική ΟΤΕ συνιστά διακριτική μεταχείριση. Το γεγονός ότι, όπως αναφέρει στο υπόμνημά της, παρέχει αυτή την υπηρεσία στους παρόχους από 6/6/2021 και αυτοί δεν τη χρησιμοποιούν, δεν αλλάζει το συμπέρασμα περί διακριτικής μεταχείρισης για την περίοδο που αφορά η παρούσα ακρόαση.

11) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι στην Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ κατά τη διερεύνηση των χρόνων άρσης βλαβών ΤοΒ δεν λαμβάνονται υπ' όψιν τα γεγονότα ανωτέρας βίας (απεργίες και φυσικές καταστροφές) που προκάλεσαν καθυστερήσεις άνευ υπαιτιότητας ΟΤΕ ΑΕ και οι καθυστερήσεις αυτές έλαβαν χώρα και στη λιανική και στη χονδρική, επισημαίνεται ότι, όπως αναφέρεται και στην Τεχνική Έκθεση, οι απεργίες δεν συνιστούν λόγο ανωτέρας βίας. Επιπλέον, δεν είναι εύλογος ο ισχυρισμός ότι η μη συμπερίληψη 8 ημερών απεργιών αλλοιώνει τα αποτελέσματα της Τεχνικής Έκθεσης όταν αυτή καλύπτει διάστημα 25 μηνών. Εξάλλου, ακόμα και αν υποθέσουμε ότι έπρεπε να είχαν εξαιρεθεί οι ημερομηνίες στις οποίες ο ΟΤΕ δεν μπορούσε να παρέχει υπηρεσίες λόγω απεργιών, αυτό δεν θα επηρέαζε τη διαφορά στους χρόνους μεταξύ της λιανικής ΟΤΕ και των παρόχων καθώς η συμπερίληψη αυτών στην ανάλυση έπρεπε να επηρεάζει οριζόντια τόσο τη λιανική ΟΤΕ όσο και τους παρόχους. Συνεπώς, οποιαδήποτε διαφορά στους χρόνους επίλυσης μεταξύ της λιανικής ΟΤΕ και των παρόχων λόγω απεργιών δεν δικαιολογείται.

Επιπλέον, οι φυσικές καταστροφές στις οποίες η ΟΤΕ Α.Ε. αναφέρεται έχουν τοπικό χαρακτήρα και όχι πανελλαδικό, η δε ΟΤΕ Α.Ε. δραστηριοποιείται Πανελλαδικά. Τα γενικά συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ εξάγονται βάσει της συνολικής απόδοσης του ΟΤΕ. Υπάρχει μεν αναφορά στοιχείων σε συγκεκριμένα Αστικά Κέντρα στα Παραρτήματα Β και Γ της Έκθεσης, όπου προφανώς μπορεί να ληφθεί υπόψη η επίδραση των φυσικών καταστροφών σε μεμονωμένα Αστικά Κέντρα κατά περίπτωση, όμως ο ισχυρισμός ότι η ανάγκη αντιμετώπισης των επιπτώσεων των φυσικών φαινομένων επηρέασε συνολικά την απόδοση του ΟΤΕ κρίνεται υπερβολικός. Εκτιμάται ότι η όποια επίδραση που θα μπορούσαν να έχουν οι αναφερόμενες από την ΟΤΕ ΑΕ φυσικές καταστροφές στη λειτουργία των Τεχνικών Συνεργείων του ΟΤΕ σε πανελλαδικό επίπεδο είναι ελάχιστη. Ακόμα και αν είχαν εξαιρεθεί οι τοπικές περιοχές στις ημερομηνίες στις οποίες σημειώθηκαν φυσικές καταστροφές που επικαλείται η ΟΤΕ ΑΕ, αυτό δεν θα επηρέαζε τη διαφορά στους χρόνους μεταξύ της λιανικής ΟΤΕ και των παρόχων καθώς η συμπερίληψη αυτών στην ανάλυση έπρεπε να επηρεάζει οριζόντια τόσο τη λιανική ΟΤΕ όσο και τους παρόχους. Συνεπώς, οποιαδήποτε διαφορά στους χρόνους επίλυσης μεταξύ της λιανικής ΟΤΕ και των παρόχων στην περίπτωση αυτή δεν δικαιολογείται.

Σημειώνεται ότι, αν το επιχείρημα του ΟΤΕ για τις φυσικές καταστροφές ευσταθούσε, τότε έπρεπε να παρατηρούσαμε εργασίες των συνεργείων του ΟΤΕ που αφορούν στο επιχειρησιακό του πλάνο να μειώνονται κατά τους μήνες σημαντικών καταστροφών [...].

12) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι δεν λαμβάνεται υπ' όψιν πως ο τρόπος διαχείρισης της άρσης των βλαβών ΤοΒ από τους παρόχους (άσκοπη απασχόληση σε σημαντικό ποσοστό - 20 με 30% - των συνεργείων με βλάβες ευθύνης παρόχων και δήλωση βλαβών σε πολύ σημαντικό ποσοστό - περίπου 50% - μετά τις 15:00, κάτι που επιβαρύνει τον συνολικό χρόνο της άρσης μιας βλάβης ΤοΒ κατά 0,35 ΕΗ) επιβαρύνει σημαντικά και με υπαιτιότητα των παρόχων τους χρόνους άρσης βλαβών ΤοΒ, επισημαίνεται ότι η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ αναφέρει στη σ. 25 τα εξής: "Τέλος, ο υπολογισμός την ΕΗ άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι Πάροχοι γίνεται με ημερομηνία αρχής την «Ημερομηνία Δήλωσης Βλάβης» και τέλους την «Ημερομηνία Άρσης Βλάβης». Από την «Ημερομηνία Δήλωσης Βλάβης» υπολογίζεται η «Ημερομηνία Αναγγελίας», βάσει ΡΥΟ, η οποία χρησιμοποιείται για τον υπολογισμό των ΕΗ. Η «Ημερομηνία Δήλωσης Βλάβης» χρησιμοποιείται για τον έλεγχο άρσης της βλάβης αυθημερόν." Επομένως, αν ένας πάροχος δηλώσει μια βλάβη μετά τις 15:00, ο χρόνος άρσης θα υπολογιστεί λαμβάνοντας υπόψη την ημερομηνία αναγγελίας που θα είναι η επόμενη ΕΗ. Είναι λοιπόν προφανές, ότι το προαναφερθέν επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. περί επιβάρυνσης του χρόνου άρσης των βλαβών που δηλώνουν οι πάροχοι κατά 0,35 ΕΗ επειδή αυτές δηλώνονται μετά τις 15:00 είναι άσχετο με τα αποτελέσματα της Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ.

Αναφορικά με την άσκοπη απασχόληση των συνεργείων της ΟΤΕ Α.Ε., επισημαίνεται ότι οι πάροχοι καταβάλουν το κόστος της άσκοπης μετάβασης των συνεργείων της ΟΤΕ Α.Ε. σε περίπτωση που δεν



διαπιστωθεί βλάβη στον χώρο ευθύνης του ΟΤΕ. Επομένως, λειτουργώντας ορθολογικά, κανείς πάροχος δεν αποκομίζει όφελος απασχολώντας άσκοπα τα συνεργεία της ΟΤΕ Α.Ε..

Σε κάθε περίπτωση, επισημαίνεται ότι δεν παρατηρείται στο διάστημα από τον Μάιο του 2018 και μετά, οπότε και αρχίζει να χειροτερεύει πολύ η κατάσταση για κατασκευές και βλάβες, κάποια προσπάθεια της ΟΤΕ Α.Ε., για παράδειγμα, [...], προκειμένου τα συνεργεία της να μπορέσουν να ανταποκριθούν στον αυξημένο φόρτο των αιτημάτων των παρόχων με τον ίδιο τρόπο που ανταποκρίνονταν στα αιτήματα της λιανικής ΟΤΕ.

13) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι η εταιρεία, με δική της πρωτοβουλία και με στόχο τη βελτίωση της διαδικασίας άρσης βλαβών ToB, επέκτεινε τον χρονοπρογραμματισμό της και συμπεριέλαβε στις εργασίες της επόμενης ημέρας και βλάβες ToB που δηλώνονται σε αυτήν μέχρι τις 20:00 και προβαίνει, από τις 10.05.2020, στον ορισμό ραντεβού για την άρση βλαβών ToB και το Σαββατοκύριακο, και έχει ορίσει και διαδικασία, σύμφωνα με την οποία, από τις 06.06.2021, με ειδική σήμανση από μέρους του παρόχου, μπορεί να προβαίνει στην άρση μίας βλάβης ToB άμεσα χωρίς τον ορισμό ραντεβού, όπως ακριβώς και στη λιανική ΟΤΕ, όμως οι πάροχοι επιμένουν στην άρση βλαβών ToB μόνο με ραντεβού, κάτι που επιβαρύνει σημαντικά τον χρόνο άρσης της βλάβης, λεκτέα τα εξής:

α) Σχετικά με την άρση βλαβών μέσα στο Σαββατοκύριακο, η Τεχνική Έκθεση διαπιστώνει ότι ξεκίνησε τον Αύγουστο του 2018 για τους παρόχους, ενώ γινόταν σε όλο το εξεταζόμενο διάστημα για τη λιανική ΟΤΕ. Επιπλέον, η ΟΤΕ ΑΕ συνομολογεί με το ανωτέρω επιχείρημά της ότι εξακολουθούσε να επιμένει στην υποχρέωση ορισμού ραντεβού σε εργάσιμη ημέρα μέχρι τις 10/5/2020 και στη συνέχεια μέχρι 6/6/2021 στον ορισμό ραντεβού σε εργάσιμη ημέρα ή ΣΚ και μόλις από 6/6/2021 έδωσε τη δυνατότητα για επίλυση χωρίς ραντεβού στους παρόχους.

β) Όσον αφορά στη βελτίωση την οποία η ΟΤΕ ΑΕ επικαλείται, όπως φαίνεται στην Εικόνα 11 της Τεχνικής Έκθεσης, ο μέσος χρόνος άρσης βλάβης για τους παρόχους είναι σε όλη την περίοδο χειρότερος αυτού της Λιανικής ΟΤΕ, εκτός από τον Νοέμβριο 2018, και μόνο στο διάστημα Μαρτίου 2017 – Μαΐου 2017 ήταν κοντά στη 1 ΕΗ. Σε όλο το υπόλοιπο εξεταζόμενο διάστημα ήταν πάνω από 1 ΕΗ. Σχετικό είναι και το συμπέρασμα με αρ. 7 της Τεχνικής Έκθεσης που αναφέρει ότι «Αν εξετάσουμε τον αριθμό των Α/Κ στα οποία αίρονται οι βλάβες εντός του χρονικού ορίου της 1 ΕΗ, λαμβάνοντας υπόψη μόνο τα Α/Κ στα οποία δηλώθηκαν βλάβες, τότε η Χονδρική ΟΤΕ αίρει βλάβες της Λιανικής ΟΤΕ σε 12% έως 38% περισσότερα Α/Κ απ' ότι αίρει των Παρόχων». Επιπλέον, όπως προκύπτει από την ανάλυση που παρατίθεται στο σημ. 17 κατωτέρω, τον Νοέμβριο 2018 ποσοστό 87,32% των βλαβών των παρόχων ήταν εντός SLA ενώ 2 χρόνια αργότερα είχε πέσει στο 67,10%.

γ) Αναφορικά με την από 10/5/2020 επέκταση του ορισμού ραντεβού και το ΣΚ, έχει ήδη αναλυθεί παραπάνω το σχετικό ζήτημα διακριτικής μεταχείρισης για την περίοδο που αφορά η παρούσα ακρόαση.

14) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. για άλλες αιτίες καθυστέρησης στις βλάβες και συγκεκριμένα τον ισχυρισμό ότι η υποχρέωση αλλαγής ζεύγους μέχρι και δύο φορές και η καταγραφή των σχετικών μετρήσεων οδηγούσε σε καθυστέρηση, αυτός είναι απορριπτέος. Η ΟΤΕ ΑΕ δεν τεκμηριώνει τον ισχυρισμό της και επικαλείται αορίστως την καταγραφή των μετρήσεων και τη δημιουργία συγκεκριμένων αποδεικτικών ως λόγο καθυστέρησης. Δεν παρέχει καμία τεκμηρίωση, για παράδειγμα, ότι οι ενέργειες αυτές γίνονται σε επόμενη ημέρα από την ημέρα που αίρεται η βλάβη στο πεδίο. Στην Τεχνική Έκθεση, για την εξέταση της απόδοσης, λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία άρσης βλάβης και όχι η ώρα. Εξάλλου, είναι προφανές ότι η αλλαγή ζεύγους 2 φορές από ένα συνεργείο τη στιγμή που εξετάζει τη βλάβη, δεν οδηγεί στην άρση της βλάβης σε διαφορετική ημερομηνία.

15) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. ότι η σύγκριση και τα συμπεράσματα της Τεχνικής Έκθεσης σχετικά με τις διαφορές στη διαδικασία άρσης βλαβών μεταξύ χονδρικής και λιανικής, είναι εσφαλμένα και είναι ορθότερη η σύγκριση των μέσων χρόνων άρσης απλών βλαβών χονδρικής και λιανικής κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα, με την κατ' ελάχιστον εξαίρεση στη χονδρική των βλαβών ToB, για τις οποίες απαιτήθηκε Συνδυαστικό Ραντεβού και στη λιανική των βλαβών ToB, οι οποίες εντοπίστηκαν σε DSLAM, σε MSAN και στην καλωδίωση του πελάτη, επισημαίνεται ότι σε αυτό ακριβώς προέβει το κλιμάκιο ελέγχου της ΕΕΤΤ κατά τη σύνταξη της Τεχνικής Έκθεσής του. Όπως αναφέρεται στην Τεχνική Έκθεση, σελ. 25, "Εξετάζονται μόνο απλές



βλάβες και όχι βλάβες με συνδυαστικό ραντεβού, τις οποίες απλώς μετράμε", ενώ όπως προκύπτει από τον Πίνακα 8, έχουν εξαιρεθεί οι βλάβες σε DSLAM, σε MSAN και στην καλωδίωση του πελάτη.

16) Αναφορικά με την ανάλυση της ΟΤΕ Α.Ε. στο Υπόμνημά της και τη μελέτη της συμπεριφοράς της για την αντιμετώπιση του 99,9% των βλαβών, εξαιρώντας το 0,1% εκείνων των βλαβών που φαίνεται να καθυστερούν περισσότερο ως υπερβάλλουσες, με το σκεπτικό ότι οι βλάβες αυτές είναι δυνατό να αλλοιώσουν την πραγματική εικόνα, επισημαίνονται τα εξής:

α. Ο ΟΤΕ δεν αναφέρει εάν στην ανάλυσή του έχει λάβει όλα τα Αστικά Κέντρα ή μόνο αυτά στα οποία δραστηριοποιούνται οι πάροχοι, όπως η Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ.

β. Η εξαίρεση του 0,1% δεν είναι εύλογη καθώς όλες οι βλάβες είναι ισότιμες. Το 0,1% θα επηρεάζει το ίδιο τόσο τη χονδρική όσο και τη λιανική ΟΤΕ. Ακόμα και αν ήθελε θεωρηθεί ότι είναι "θόρυβος" στα αποτελέσματα, ένα τόσο μικρό ποσοστό βλαβών δεν μπορεί να επηρεάσει το συνολικό αποτέλεσμα, εκτός και αν έχει καθυστερήσει η άρση των βλαβών αυτών για μήνες. Για τον ίδιο λόγο η μη συμπερίληψή του δεν οδηγεί σε σημαντικά διαφορετικό αποτέλεσμα.

γ. Στον Πίνακα 9Α ο ΟΤΕ καταλήγει σε μέσους χρόνους άρσης βλάβης που είναι όλοι σημαντικά εκτός SLA (130% έως πάνω από 300%). Ο λόγος είναι ότι μάλλον χρησιμοποίησε στους υπολογισμούς τη συνάρτηση NETWORKDAYS() του Excel, η οποία δίνει 1 ημέρα παραπάνω από τον υπολογισμό που έχει εφαρμόσει η Τεχνική Έκθεση και αναφέρεται στον Πίνακα 3. Το σημαντικό όμως είναι οι επιμέρους διαφορές και το γεγονός είναι ότι αυτές διαφέρουν ελάχιστα από τις διαφορές που παρατίθενται στην Εικόνα 11 της Τεχνικής Έκθεσης, όπως και οι τυπικές αποκλίσεις στις οποίες αναφερόμαστε παρακάτω.

17) Αναφορικά με την ερμηνεία των στοιχείων του Πίνακα 9Γ του υπομνήματος της ΟΤΕ Α.Ε., η εταιρεία δεν ερμηνεύει σωστά τα στοιχεία του πίνακα. Από τα στοιχεία που η ίδια η εταιρεία δίνει, προκύπτει ότι μέχρι και 1 ΕΗ μετά τη δήλωση της βλάβης (δηλαδή εντός SLA για τους παρόχους) έχουμε (ανά μήνα):

17) Αναφορικά με την ερμηνεία των στοιχείων του Πίνακα 9Γ του υπομνήματος της ΟΤΕ Α.Ε., η εταιρεία δεν ερμηνεύει σωστά τα στοιχεία του πίνακα. Από τα στοιχεία που η ίδια η εταιρεία δίνει, προκύπτει ότι μέχρι και 1 ΕΗ μετά τη δήλωση της βλάβης (δηλαδή εντός SLA για τους παρόχους) έχουμε (ανά μήνα):

Μήνας	Πάροχοι Εντός SLA (%)	ΟΤΕ "Εντός SLA" (%)	Διαφορά ΟΤΕ – Παρόχων (%)
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2016	50,48	70,73	20,25
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2016	50,15	68,71	18,56
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017	47,78	70,55	22,77
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2017	51,65	83,11	31,46
ΜΑΡΤΙΟΣ 2017	52,98	86,8	33,82
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2017	59,9	85,75	25,85
ΜΑΪΟΣ 2017	62,74	86,38	23,64
ΙΟΥΝΙΟΣ 2017	56,22	82,59	26,37
ΙΟΥΛΙΟΣ 2017	54,7	77,18	22,48
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2017	49,44	79,28	29,84
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017	53,28	82,1	28,82
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2017	55,7	82,2	26,5
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2017	43,6	64,96	21,36
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2017	48,63	62,43	13,8
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2018	46,68	69,1	22,42
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018	50,45	74,68	24,23
ΜΑΡΤΙΟΣ 2018	52,73	80,6	27,87
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2018	52,1	79,64	27,54
ΜΑΪΟΣ 2018	54,11	81,64	27,53
ΙΟΥΝΙΟΣ 2018	46,6	73,25	26,65
ΙΟΥΛΙΟΣ 2018	44,11	60,35	16,24
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2018	41,48	59,7	18,22
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2018	46,23	67,15	20,92



Μήνας	Πάροχοι Εντός SLA (%)	ΟΤΕ "Εντός SLA" (%)	Διαφορά ΟΤΕ – Παρόχων (%)
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2018	36,58	56,87	20,29
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2018	41,59	54,94	13,35

Από τον έλεγχο των στοιχείων προκύπτει ότι ο ΟΤΕ δεν έχει εξαιρέσει τις καλωδιακές βλάβες. Κατά συνέπεια, τα αποτελέσματα της 1<sup>ης</sup> στήλης (Πάροχοι) του πίνακα δεν αντιστοιχούν στις περιπτώσεις που εξετάζονται στην Τεχνική Έκθεση.

Σύμφωνα με τα στοιχεία που συνέλεξε το κλιμάκιο της ΕΕΤΤ κατά τον έλεγχο, προκύπτει η παρακάτω εικόνα:

Μήνας	Πάροχοι Εντός SLA	ΟΤΕ "Εντός SLA"	Διαφορά ΟΤΕ – Παρόχων
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2016	87,32%	79,20%	-8,12%
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2016	79,12%	73,78%	-5,35%
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2017	85,06%	77,89%	-7,18%
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2017	88,83%	89,33%	0,50%
ΜΑΡΤΙΟΣ 2017	89,44%	92,00%	2,56%
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2017	92,00%	91,27%	-0,73%
ΜΑΪΟΣ 2017	90,55%	90,38%	-0,18%
ΙΟΥΝΙΟΣ 2017	89,35%	88,89%	-0,46%
ΙΟΥΛΙΟΣ 2017	87,48%	84,20%	-3,27%
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2017	85,46%	85,35%	-0,11%
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2017	87,46%	88,63%	1,17%
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2017	76,24%	84,29%	8,05%
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2017	76,76%	74,19%	-2,57%
ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΣ 2017	65,98%	64,71%	-1,27%
ΙΑΝΟΥΑΡΙΟΣ 2018	80,41%	77,80%	-2,62%
ΦΕΒΡΟΥΑΡΙΟΣ 2018	84,04%	81,56%	-2,48%
ΜΑΡΤΙΟΣ 2018	87,65%	86,73%	-0,92%
ΑΠΡΙΛΙΟΣ 2018	87,47%	86,45%	-1,03%
ΜΑΪΟΣ 2018	83,36%	86,47%	3,10%
ΙΟΥΝΙΟΣ 2018	82,57%	81,31%	-1,26%
ΙΟΥΛΙΟΣ 2018	75,74%	69,69%	-6,06%
ΑΥΓΟΥΣΤΟΣ 2018	71,26%	67,98%	-3,29%
ΣΕΠΤΕΜΒΡΙΟΣ 2018	75,71%	75,71%	0,00%
ΟΚΤΩΒΡΙΟΣ 2018	69,81%	67,05%	-2,76%
ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2018	67,10%	60,36%	-6,73%

Συγκεντρωτικά, για όλο το εξεταζόμενο διάστημα, προκύπτει η παρακάτω εικόνα:

	0ΕΗ	Έως 1ΕΗ (Εντός SLA)	2ΕΗ	3ΕΗ	4ΕΗ	5ΕΗ	6ΕΗ	7ΕΗ	8ΕΗ	> 8ΕΗ
ΟΤΕ	47%	79,75%	9,96%	4,34%	2,38%	1,15%	0,69%	0,44%	0,31%	1,00%
Πάροχοι	9,97%	81,62%	9,92%	3,72%	1,82%	0,93%	0,54%	0,37%	0,25%	0,85%

Συμπεραίνεται επομένως ότι η διαφορά στους Μ.Ο. εξυπηρέτησης που διαπιστώνεται στην Έκθεση Ελέγχου οφείλεται στο ότι ο ΟΤΕ αίρει το 47% των βλαβών της λιανικής του εντός της ίδιας εργάσιμης ημέρας ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους παρόχους είναι μόλις περίπου 10%. Διαπιστώνεται επιπλέον ότι περίπου το 20% των βλαβών είναι εκτός SLA, ενώ αν εξετάσουμε την απόδοση ανά μήνα διαπιστώνουμε ότι φτάνει ακόμα και στο 34% εκτός SLA.

Επομένως, τα στοιχεία που παρέχει η ίδια η ΟΤΕ Α.Ε., με την εξαίρεση του Πίνακα 9Γ, είναι απολύτως σύμφωνα και επιβεβαιώνουν τα αποτελέσματα της Τεχνικής Έκθεσης (συμπεράσματα 3 και 4).

Τέλος, επισημαίνεται ότι ο ΟΤΕ δεν φαίνεται να σχολιάζει στο υπόμνημά του καθόλου την παρατήρηση της Τεχνικής Έκθεσης ότι, όταν αυξάνονται οι δικές του βλάβες, φαίνεται να καθυστερούν οι βλάβες των παρόχων.

18) Αναφορικά με την επιχειρηματολογία της ΟΤΕ Α.Ε. σχετικά με την αναβάθμιση των δικτύων ως εθνικό στρατηγικό στόχο, σημειώνεται ότι η ικανοποίηση ενός εθνικού στρατηγικού στόχου δεν σημαίνει ότι η εταιρεία πρέπει να θεωρεί τις 'κανονιστικές' υποχρεώσεις που της έχουν επιβληθεί από την ΕΕΤΤ στον ΤοΒ ως 'δευτερεύουσες' και να προτεραιοποιεί τις εργασίες μετάβασης σε βάρος των υποχρεώσεων αυτών. Οι υποχρεώσεις στον ΤοΒ, όπως ορίζονται από το ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, ισχύουν αυτόνομα και έχουν τεθεί σύμφωνα με τις επιταγές του ευρωπαϊκού και εθνικού νομοθετικού πλαισίου προκειμένου όπως εδραιωθούν συνθήκες ανταγωνισμού στην συγκεκριμένη σχετική αγορά. Εάν η ΟΤΕ Α.Ε. διαπιστώσει ότι οι πόροι που διαθέτει (τεχνικά συνεργεία) δεν επαρκούν για την ταυτόχρονη κάλυψη όλων των στόχων και υποχρεώσεων τότε οφείλει να προβεί στις κατάλληλες ενέργειες (π.χ. αύξηση του αριθμού ή της διαθεσιμότητας των συνεργείων) ώστε να ικανοποιήσει τις υποχρεώσεις του στον ΤοΒ.

19) Σχετικά με την αναφορά της ΟΤΕ Α.Ε. στο υπόμνημά της ότι «*σύμφωνα, λοιπόν, με τον ορθό τρόπο υπολογισμού της συμμόρφωσης της εταιρείας μας στο SLA του RUO, κατά το χρονικό διάστημα από τον Ιούνιο του έτους 2018 μέχρι και τον Νοέμβριο του έτους 2018, όσον αφορά τα αιτήματα κατασκευών ΤοΒ της καταγγέλλουσας<sup>23</sup>, η συμμόρφωση της εταιρείας μας στο SLA του RUO κυμαίνεται στο 91% μέχρι και 105% της υποχρέωσης (η υποχρέωσή μας συνίσταται στο 110% των Προβλέψεων)...*», αυτή αποτελεί ουσιαστικά παραδοχή μη συμμόρφωσης της εταιρείας στις σχετικές υποχρεώσεις της.

20) Αναφορικά με το επιχείρημα της ΟΤΕ Α.Ε. για το ζήτημα των αλλαγών στην πιθανή ημερομηνία κατασκευής (ΠΗΚ) σε αιτήματα κατασκευής ΑΝΤοΒ, κατά το χρονικό διάστημα Ιανουάριος 2018 - Νοέμβριος 2018, ότι οι περιπτώσεις αυτές αποτελούν μικρό ποσοστό (8,2%) επί του συνόλου των αιτημάτων που έχουν υποβληθεί, επισημαίνεται ότι το ποσοστό αυτό δεν είναι μικρό και είναι εύλογη η διατύπωση διαμαρτυριών για αυτό από την πλευρά των παρόχων, ιδίως εάν η ΠΗΚ αλλάζει περισσότερες της μίας φορές.

21) Αναφορικά με το συμπέρασμα της ΟΤΕ Α.Ε. που διατυπώνεται στο υπόμνημα της ότι «*... οι βλάβες χονδρικής στο σύνολό τους εμφανίζουν μεγαλύτερη πιθανότητα να επιλυθούν γρηγορότερα από τις βλάβες λιανικής...*» συνοδευόμενο από το «Γράφημα 1 – Κανονική κατανομή βλαβών Χονδρικής – Λιανικής», αυτό είναι εσφαλμένο και επιστημονικά αστήρικτο. Δεν επιβεβαιώνεται σε καμία περίπτωση από την πραγματική απόδοση των συνεργείων της ΟΤΕ Α.Ε., όπως αυτή προκύπτει και από τα στοιχεία του Πίνακα 9Α του υπομνήματος της ίδιας της ΟΤΕ Α.Ε. αλλά και από τα στοιχεία που παρατίθενται στο σημ. 17 ανωτέρω. Από αυτά προκύπτει ότι σε όλους τους μήνες, από τον Νοέμβριο του 2016 μέχρι τον Νοέμβριο του 2018, ο μέσος χρόνος άρσης των βλαβών στη χονδρική είναι μεγαλύτερος από τον μέσο χρόνο άρσης των βλαβών στη λιανική. Εάν ίσχυε το συμπέρασμα περί «μεγαλύτερης πιθανότητας να επιλυθούν γρηγορότερα οι βλάβες χονδρικής από τις βλάβες λιανικής», αυτό θα είχε αντικατοπτριστεί στους μέσους χρόνους αποκατάστασης βλαβών και ο μέσος χρόνος για τη χονδρική θα ήταν μικρότερος από ό,τι για τη λιανική. Αυτό, όμως, ουδώς ισχύει για κανένα από τους μήνες που απεικονίζονται στον Πίνακα 9Α του υπομνήματος της ΟΤΕ Α.Ε.. Επιπλέον, η εικόνα που προκύπτει από τα στοιχεία του ελέγχου και περιλαμβάνεται στο σημ. 17 ανωτέρω, δεν στηρίζει το επιχείρημα του ΟΤΕ.

### Συμπεράσματα

Επί τη βάση όλων των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ καταλήγει στο συμπέρασμα, ότι για το εξεταζόμενο στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας χρονικό διάστημα (από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018) η εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. δεν συμμορφωνόταν με τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που της είχαν επιβληθεί δυνάμει της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 και της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην

<sup>23</sup> Η αναφορά αφορά την εταιρεία Vodafone



εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος 'Ανάλυσης Αγορών)» και που εξειδικεύονταν περαιτέρω στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο' όπως αυτή ίσχυε, κατόπιν τροποίσεων της ΕΕΤΤ, για τα υπο εξέταση με την παρούσα διαδικασία χρονικά διαστήματα (Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 791/04/15.12.2016, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 806/05/06.04.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 827/04/21.09.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16.11.2017), όπως αναλύθηκε ανωτέρω. Ειδικότερα, σύμφωνα με τα συμπεράσματα/ ευρήματα της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, και σε συνέχεια των όσων διαπιστώθηκαν από την ενώπιον της ΕΕΤΤ ακροαματική διαδικασία και αναλύθηκαν ως άνω, η εταιρία ΟΤΕ Α.Ε. δεν συμμορφωνόταν με τα χρονοδιαγράμματα που προβλέπονται στις ως άνω Αποφάσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει συνεγκατάσταση και, κατά παράβαση των ως άνω Αποφάσεων της ΕΕΤΤ, προέβη σε πρακτικές διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ, δια της εφαρμογής διαφορετικών διαδικασιών για το λιανικό της άκρο, σύμφωνα με τα όσα αναλυτικά παρετέθησαν ανωτέρω και στις προηγούμενες ενότητες της παρούσας, συνοψίζονται δε ακολούθως:

- Κατασκευές ANToB/ENToB
  - 16% περίπου στο εξεταζόμενο διάστημα των υλοποιηθέντων αιτημάτων ANToB υλοποιήθηκαν με καθυστέρηση (δηλαδή πέραν της οριζόμενης προθεσμίας των 12 ΕΗ) ενώ, αν η εξέταση γίνει ανά μήνα, το ποσοστό αυτό φτάνει ακόμα και στο 39%. Σε επίπεδο Α/Κ, όπως διαπιστώνει η έκθεση, υπάρχουν από 29 έως 213 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο μέσος χρόνος κατασκευής ANToB είναι από 14 ΕΗ και πάνω.
  - Επίσης, 1% περίπου των υλοποιηθέντων αιτημάτων ENToB υλοποιήθηκαν πέραν της οριζόμενης προθεσμίας των 8 ΕΗ
  - Το 1/3 περίπου των καθυστερημένων αιτημάτων αυτών (ANToB και ENToB), σύμφωνα με τα στοιχεία του ΟΤΕ, είναι εντός των προβλέψεων των παρόχων.
  - 40% περίπου των ακυρωθεισών αιτήσεων ANToB ακυρώθηκαν μετά την παρέλευση της οριζόμενης προθεσμίας υλοποίησης των 12 ΕΗ. Το 53% περίπου των αιτημάτων αυτών, σύμφωνα με τα στοιχεία του ΟΤΕ, είναι εντός των προβλέψεων των παρόχων.
  - Η Χονδρική ΟΤΕ ολοκληρώνει αιτήματα κατασκευής της Λιανικής ΟΤΕ και μέσα στο Σαββατοκύριακο όλο το εξεταζόμενο διάστημα ενώ για τα αιτήματα των παρόχων αυτό εφαρμόστηκε μόνο τους τελευταίους 4 μήνες.
  - Ο ΟΤΕ προέβη σε αλλαγή της πιθανής ημερομηνίας κατασκευής (ΠΗΚ) σε αιτήματα κατασκευής ANToB, κατά το χρονικό διάστημα Ιανουάριος 2018 - Νοέμβριος 2018, σε ποσοστό 8,2% επί του συνόλου των υποβληθέντων αιτημάτων.
- Άρση βλαβών
  - 18% περίπου κατά μ.ο. στο εξεταζόμενο διάστημα των αιτημάτων άρσης βλάβης ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση (δηλαδή πέραν της οριζόμενης προθεσμίας των 2 ΕΗ) ενώ, αν η εξέταση γίνει ανά μήνα, το ποσοστό αυτό φτάνει ακόμα και στο 34%. Σε επίπεδο Α/Κ, όπως διαπιστώνει η έκθεση, υπάρχουν από 16 έως 116 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος άρσης είναι από 3 ΕΗ και πάνω.
  - Η απόδοση της χονδρικής ΟΤΕ πέφτει σημαντικά από το ήδη χαμηλό 85% εντός SLA στο 67% από το Μάιο 2018 έως και το Νοέμβριο 2018 επιδεινώνοντας περαιτέρω το πρόβλημα.
  - Η Χονδρική ΟΤΕ αίρει μέσα στο Σαββατοκύριακο το 13% του συνόλου των βλαβών της Λιανικής ενώ το αντίστοιχο ποσοστό για τους Παρόχους είναι μόλις 3%.

Συνέπειες της ανωτέρω παραβατικής συμπεριφοράς της ΟΤΕ ΑΕ είναι, μεταξύ άλλων, οι εξής:



- η αύξηση συνδρομητών της ΟΤΕ ΑΕ με αποτέλεσμα την αύξηση των εσόδων της, από τους συνδρομητές που αποφασίζουν να υποβάλουν αίτηση σύνδεσης στον ΟΤΕ, ακυρώνοντας την αίτηση ανενεργού βρόχου λόγω της καθυστέρησης υλοποίησής της σε άλλο πάροχο, και συνάπτουν σύμβαση (συνήθως 24μηνιας διάρκειας) με την ΟΤΕ ΑΕ.
- η καταβολή αποζημίωσης από τους ανταγωνιστές της ΟΤΕ ΑΕ στους συνδρομητές τους (πελάτες λιανικής) λόγω καθυστέρησης αποκατάστασης της βλάβης τους πέραν της προθεσμίας των 2 εργάσιμων ημερών. Η καταβαλλόμενη αποζημίωση στους συνδρομητές είναι ίση με το πάγιο που αντιστοιχεί στις ημέρες διάρκειας της βλάβης.
- η απώλεια εσόδων από τους ανταγωνιστές της ΟΤΕ ΑΕ λόγω καθυστέρησης στην υλοποίηση των ανενεργών βρόχων, που αντιστοιχούν στις ημέρες καθυστέρησης καθώς και ομοίως, λόγω καθυστέρησης στην υλοποίηση των ενεργών βρόχων.
- η τόνωση της φήμης της ΟΤΕ Α.Ε. στους καταναλωτές μέσω της διαμόρφωσης της αντίληψης ότι, σε αντίθεση με τους ανταγωνιστές της, αποκαθιστά τις βλάβες Σαββατοκύριακο και αργίες και επιπλέον πραγματοποιεί κατασκευές νέων συνδέσεων και το Σαββατοκύριακο, ενώ οι ανταγωνιστές της όχι, με αποτέλεσμα την αύξηση των πελατών της ΟΤΕ ΑΕ και κατά συνέπεια των εσόδων της.

## **V2. ΕΠΙ ΤΗΣ ΠΑΡΑΒΑΣΗΣ ΔΙΑΤΑΞΕΩΝ ΤΗΣ ΚΕΙΜΕΝΗΣ ΝΟΜΟΘΕΣΙΑΣ ΠΕΡΙ ΕΛΕΥΘΕΡΟΥ ΑΝΤΑΓΩΝΙΣΜΟΥ**

Σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 792/07, 22-12-2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης)» η ΕΕΤΤ κατέληξε στο συμπέρασμα ότι, ενόψει των εθνικών συνθηκών, εξακολουθεί να υφίσταται μια διακριτή χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, που περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών για το σκοπό παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών.

Το γεωγραφικό εύρος της σχετικής αγοράς για την χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης, σύμφωνα με τα συμπεράσματα της ΕΕΤΤ, είναι η Ελληνική Επικράτεια.

Σε συνέχεια της διαδικασίας ορισμού αγοράς, η ΕΕΤΤ προχώρησε σε ανάλυση του ανταγωνισμού στη σχετική αγορά και από την ανάλυση της ΕΕΤΤ προέκυψε ότι η χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση (εξακολουθεί να) χαρακτηρίζεται από έλλειψη αποτελεσματικού ανταγωνισμού και ότι ο ΟΤΕ θα πρέπει να ορισθεί εκ νέου ως πάροχος με ΣΙΑ σε αυτήν.

Ενόψει των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ αποφάσισε τη επιβολή σχετικών κανονιστικών υποχρεώσεων.

Επίσης η ΕΕΤΤ, με τη νεότερη Απόφασή της ΑΠ ΕΕΤΤ 1063/02/30-01-2023 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (Αγορά 1 Σύστασης Ευρωπαϊκής Επιτροπής 2020/2245/ΕΕ, 5ος Κύκλος Ανάλυσης)», ορίζει εκ νέου διακριτή χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση που περιλαμβάνει τόσο το δίκτυο πρόσβασης χαλκού, όσο και το δίκτυο πρόσβασης οπτικών ινών, για το σκοπό παροχής υπηρεσιών πρόσβασης στο δημόσιο δίκτυο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ορίζει ως γεωγραφικό εύρος της σχετικής αγοράς την Ελληνική Επικράτεια και, εκ νέου, την εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδας ΑΕ» ως επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ στην χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση.

Στην αγορά αυτή, ο ΟΤΕ διαχρονικά καλύπτοντας και την υπό εξέταση περίοδο 2016-2018, κατέχει μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 100%.

Είναι συνεπώς γεγονός ότι ο ΟΤΕ αποτελεί πάροχο με δεσπόζουσα θέση στην χονδρική αγορά τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθόλη την εξεταζόμενη περίοδο, όπου η πρόσβαση των εταιρειών στις



ανωτέρω ρυθμιζόμενες εισροές χονδρικής είναι απαραίτητη για την παροχή των υπηρεσιών λιανικής ευρυζωνικής πρόσβασης που παρέχουν, ενώ στην ίδια λιανική αγορά δραστηριοποιείται και ο ΟΤΕ.

Σημειώνεται ότι από την εξέταση των καταγγελλόμενων πρακτικών της ΟΤΕ ΑΕ δεν προκύπτει ανάγκη ορισμού κάποιας νέας, διαφορετικής της ανωτέρω, αγοράς ενώ και από τις καταγγέλλουσες εταιρείες, καταγγέλεται κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης της ΟΤΕ ΑΕ στις ήδη ορισθείσες σχετικές αγορές.

Στο πλαίσιο εξέτασης της καταγγελλόμενης συμπεριφοράς του ΟΤΕ θα πρέπει να εξετασθεί εάν, βάσει δικαίου του ανταγωνισμού, ο ΟΤΕ προέβη σε κατάχρηση της δεσπόζουσας θέσης που έχει στην αγορά Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης σε σταθερή θέση, και ειδικότερα σε άρνηση προμήθειας η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου, ήτοι στη λιανική αγορά ευρυζωνικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, όπου δραστηριοποιούνται και οι καταγγέλλουσες επιχειρήσεις και ο ΟΤΕ.

Σύμφωνα με την υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ αναφορικά με τη συμπεριφορά της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ, στο διάστημα αναφοράς, συνοπτικά αναφέρουμε ότι :

#### Κατασκευές ΤοΒ

- Ο μέσος χρόνος κατασκευής ΑΝΤοΒ στο σύνολο των Α/Κ που εξετάζονται και των αιτημάτων που υποβλήθηκαν, με εξαίρεση το Δεκέμβριο 2017 και τον Ιούλιο 2018, είναι κάτω από το όριο των 12 ΕΗ. Κατά συνέπεια, δεν προκύπτει ότι υπάρχει γενικό πρόβλημα καθυστέρησης στις κατασκευές ΑΝΤοΒ. Μάλιστα, οι χρόνοι κατασκευής των αιτημάτων των Παρόχων είναι γενικά καλύτεροι (κατά περίπου 1 ΕΗ) από αυτών της Λιανικής του ΟΤΕ.
- Το ποσοστό των αιτημάτων ΑΝΤοΒ με χρόνο ολοκλήρωσης μεγαλύτερο των 12 ΕΗ (SLA) μεταβάλλεται από το 6% έως και το 43% στην εξεταζόμενη περίοδο. Το ποσοστό της Λιανικής του ΟΤΕ είναι συνήθως μεγαλύτερο αυτού των Παρόχων.
- Ο μέσος χρόνος κατασκευής των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των Παρόχων είναι πολύ κάτω του ορίου των 8 ΕΗ (κάτω από 4 ΕΗ) ενώ ο αντίστοιχος των αιτημάτων της Λιανικής ΟΤΕ είναι λίγο χειρότερος το τελευταίο 12μηνο, και πάλι όμως αρκετά κάτω του ορίου. Κατά συνέπεια, δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα στις κατασκευές ΕΝΤοΒ.
- Το ποσοστό ολοκλήρωσης των αιτημάτων ΕΝΤοΒ των παρόχων εντός του ορίου των 8 ΕΗ τείνει στο 100%, είναι μάλιστα λίγο καλύτερο του αντίστοιχου ποσοστού της Λιανικής του ΟΤΕ.

#### Άρση βλαβών

Από την ανάλυση των στοιχείων προκύπτει ότι

- Ο ΟΤΕ αποκαθιστά εντός μίας εργάσιμης ημέρας ποσοστό περίπου 80% τόσο των δικών του βλαβών όσο και των παρόχων
- Ο ΟΤΕ αποκαθιστά εντός δύο εργάσιμων ημερών ποσοστό περίπου 90% τόσο των δικών του βλαβών όσο και των παρόχων
- κατά μέσο όρο όλες οι βλάβες, ΟΤΕ και παρόχων, έχουν αποκατασταθεί εντός 2 εργάσιμων ημερών
- Τα ΑΚ χωρίς βλάβες γραμμών της λιανικής ΟΤΕ είναι 64 κατά μ.ο.ανά μήνα, ενώ τα ΑΚ χωρίς βλάβες γραμμών παρόχων είναι κατά μ.ο. 230 ανά μήνα

% άρσης βλαβών	1 ημ (εντός SLA)	2 ημ.	3 ημ.	4 ημ.	5 ημ.	6 ημ.	7 ημ.	8 ημ.	>8 ημ.
ΟΤΕ	79,75	89,71	94,04	96,42	97,56	98,25	98,69	99,00	100,00
Πάροχοι	81,62	91,54	95,25	97,07	98,00	98,54	98,90	99,15	100,00

Είναι προφανές ότι δεν στοιχειοθετείται ολική άρνηση προμήθειας, συνεπώς θα πρέπει να εξετασθεί αν μπορεί να αποδειχθεί «εξυπονοούμενη άρνηση» με τη μορφή υπερβολικής καθυστέρησης για την κατασκευή



τοπικών βρόγχων ή την επιδιόρθωση βλαβών, η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην ανωτέρω αγορά λιανικής.

Στο στάδιο της κατασκευής ΑΝΤοβ και ΕΝΤοβ, το οποίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό, καθώς ο χρήστης έχει, στο διάστημα αυτό, τη δυνατότητα να ακυρώσει την υλοποίηση από έναν πάροχο και να πάει σε άλλον, δεν προκύπτει ότι υπάρχει γενικό πρόβλημα καθυστέρησης. Ο μέσος χρόνος κατασκευής των αιτημάτων των Παρόχων είναι μικρότερος των προβλεπομένων από το ρυθμιστικό πλαίσιο ορίων και καλύτερος από αυτών της Λιανικής του ΟΤΕ.

Η αναφορά της εταιρείας Vodafone για [...] ακυρώσεις συνδέσεων την περίοδο Ιούλιος 2018-Ιανουάριος 2019 με λόγο ακύρωσης την καθυστέρηση στην υλοποίηση δεν τεκμηριώνεται ότι μπορεί να αποδοθεί σε καταχρηστική συμπεριφορά του ΟΤΕ, καθώς η εταιρεία δεν παρείχε κάποιο σχετικό αποδεικτικό στοιχείο, δεν προέκυψε γενικό πρόβλημα καθυστέρησης στις κατασκευές, ενώ οι λόγοι ακύρωσης μπορεί να είναι πολλοί και διαφορετικοί, όπως, ενδεικτικά, η αποδοχή καλύτερης προσφοράς.

Στο στάδιο της άρσης βλαβών παρατηρείται ότι ο ΟΤΕ αποκαθιστά εντός SLA, αλλά και τις επόμενες ημέρες, το ίδιο ποσοστό τόσο των δικών του βλαβών όσο και των παρόχων, ενώ, κατά μέσο όρο όλες οι βλάβες, ΟΤΕ και παρόχων, έχουν αποκατασταθεί εντός 2 εργάσιμων ημερών.

### **Συμπέρασμα**

Από τα ανωτέρω στοιχεία, δεν τεκμηριώνεται ότι η καταγγελλόμενη συμπεριφορά του ΟΤΕ στην αγορά Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης στην Ελληνική επικράτεια, είτε στην κατασκευή Τοβ είτε στην άρση βλαβών, αποτελεί «άρνηση προμήθειας» μέσω υπερβολικών καθυστερήσεων η οποία ενδεχομένως θα οδηγούσε σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου.

- Επιμέρους θέματα όπως αν και δεν υπάρχει γενικό πρόβλημα με τους χρόνους κατασκευής ΑΝΤοβ, υπάρχουν από 29 έως 213 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος κατασκευής ΑΝΤοβ είναι από 14 ΕΗ και πάνω
- αν και ο μέσος όρος του χρόνου άρσης βλαβών των Παρόχων είναι έως 2 ΕΗ, υπάρχουν από 16 έως 116 Α/Κ το μήνα, στο εξεταζόμενο διάστημα, σε σύνολο 932 Α/Κ, στα οποία ο χρόνος άρσης είναι από 3 ΕΗ και πάνω
- εφαρμογή διαφορετικών διαδικασιών, π.χ. ο ΟΤΕ ικανοποιεί αιτήματα της λιανικής του και το Σαββατοκύριακο, ενώ των παρόχων μόνο τους 4 τελευταίους μήνες της υπό εξέταση περιόδου (δηλ. από τον Αύγουστο 2018)

παρακολουθούνται και αντιμετωπίζονται από την ΕΕΤΤ με τα κατάλληλα μέσα στο πλαίσιο εφαρμογής του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου και των αντίστοιχων SLA του ΡΟΟ.

### **Εκ των ανωτέρω προκύπτει ότι,**

Επειδή η Αδεσμοποίητη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο (Local Loop Unbundling LLU) του ΟΤΕ, αποτελούσε κατά τον χρόνο που έλαβαν χώρα τα πραγματικά περιστατικά της υπό κρίση υπόθεσης, μια εκ των τριών θεμελιώδους σημασίας μορφών πρόσβασης σε ένα τηλεπικοινωνιακό δίκτυο παρέχοντας την δυνατότητα σε δικαιούχους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους να χρησιμοποιούν τον τοπικό βρόχο του ΟΤΕ προκειμένου να παρέχουν υπηρεσίες στους τελικούς χρήστες.

Επειδή η ομαλή και γρήγορη υλοποίηση της Αδεσμοποίητης Πρόσβασης αποτελούσε sine qua non παράγοντα για την εδραίωση ανταγωνισμού μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων, ο οποίος με τη σειρά του θα έχει ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της ποιότητας των προσφερόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών προς τους καταναλωτές.

Επειδή κατά την χρονική περίοδο που αφορά η παρούσα διαδικασία η ΟΤΕ ΑΕ είχε ορισθεί από την ΕΕΤΤ ως Οργανισμός με 'Σημαντική Ισχύ' στην Αγορά (ΣΙΑ) του Αδεσμοποίητου Τοπικού Βρόχου και έφερε μια σειρά από 'Κανονιστικές υποχρεώσεις', μεταξύ των οποίων και η υποχρέωση 'αμεροληψίας', και ως εκ τούτου όφειλε να χορηγεί στους 'εναλλακτικούς παρόχους' αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο του και



στις συναφείς υπηρεσίες υπό διαφανείς, δίκαιους και ισότιμους όρους και επιπροσθέτως να τηρεί τους όρους/χρονοδιαγράμματα που προβλέπονταν στην 'Προσφορά Αναφοράς' ('Reference Unbundling Offer (RUO) για την αδεσμοποίητη πρόσβαση.

Επειδή για το εξεταζόμενο στο πλαίσιο της παρούσας διαδικασίας χρονικό διάστημα (από το μήνα Νοέμβριο 2016 έως και το Νοέμβριο 2018) η εταιρία ΟΤΕ Α.Ε. παραβίασε τις διατάξεις της 'ex ante' νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συγκεκριμένα τις ρυθμιστικές υποχρεώσεις που της είχαν επιβληθεί δυνάμει της Απόφασης ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 και της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 792/07/22.12.2016 «Ορισμός Εθνικής αγοράς χονδρικής τοπικής πρόσβασης σε σταθερή θέση, καθορισμός επιχειρήσεων με σημαντική ισχύ στην εν λόγω αγορά και υποχρεώσεις αυτών (4ος Κύκλος Ανάλυσης Αγορών)» και που εξειδικεύονταν περαιτέρω στην 'Προσφορά Αναφοράς για την αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο' (όπως αυτή ίσχυε, κατόπιν τροποίσεων της ΕΕΤΤ, για τα υπο εξέταση με την παρούσα διαδικασία χρονικά διαστήματα, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 791/04/15.12.2016, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 806/05/06.04.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 827/04/21.09.2017, Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 835/09/16.11.2017). Ειδικότερα, σύμφωνα με τα συμπεράσματα/ ευρήματα της υπ'αρ 326/15-5-2019 Τεχνικής Έκθεσης της ΕΕΤΤ, και σε συνέχεια των όσων διαπιστώθηκαν από την ενώπιον της ΕΕΤΤ ακροαματική διαδικασία η εταιρία ΟΤΕ Α.Ε. δεν συμμορφωνόταν με τα χρονοδιαγράμματα που προβλέπονταν στις ως άνω Αποφάσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τους χρόνους κατασκευής νέων βρόχων και διαχείρισης βλαβών στα Αστικά Κέντρα (Α/Κ) στα οποία υπάρχει συνεγκατάσταση. Περαιτέρω, και περαιτέρω προέβη σε πρακτικές διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του λιανικού άκρου της ΟΤΕ ΑΕ, δια της εφαρμογής διαφορετικών διαδικασιών για το λιανικό της άκρο, σύμφωνα με τα όσα αναλυτικά παρητήθησαν ανωτέρω και στις προηγούμενες ενότητες της παρούσας.

Από την πραγματοποιηθείσα ανάλυση βάσει δικαίου ανταγωνισμού δεν προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη συμπεριφορά του ΟΤΕ στην αγορά Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης στην Ελληνική επικράτεια, αποτελεί «άρνηση προμήθειας» μέσω υπερβολικών καθυστερήσεων η οποία ενδέχεται να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου.

#### ΕΠΙ ΤΩΝ ΚΥΡΩΣΕΩΝ

Μετά την αναλυτική και διεξοδική αποτίμηση των ανωτέρω αποδεδειγμένων παραβάσεων της εταιρίας ΟΤΕ ΑΕ και ειδικότερα αυτών που αφορούν την μη συμμόρφωση της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ, με τις διατάξεις της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών και συγκεκριμένα των Αποφάσεων ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 και ΑΠ 792/07/22.12.2016 καθώς και των Αποφάσεων ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, ΑΠ 791/04/15.12.2016, ΑΠ 806/05/06.04.2017, ΑΠ 827/04/21.09.2017 και ΑΠ 835/09/16.11.2017, η ΕΕΤΤ, δυνάμει των εποπτικών και κυρωτικών της αρμοδιοτήτων, καλείται να επιβάλλει στην εταιρία ΟΤΕ ΑΕ τις προβλεπόμενες κυρώσεις για τις διαπιστωθείσες παραβάσεις της.

Κατ' εφαρμογή του άρθρου 77 του ν. 4070/2012 που ίσχυε κατά την χρονική στιγμή που έλαβε χώρα η καταγγελλόμενη συμπεριφορά και εφαρμόζεται στην παρούσα ακρόαση ως προς την εφαρμογή των διατάξεων ουσιαστικού δικαίου, (ήδη πλέον άρθρα 137 παρ.1 και 138 παρ. 1-3 του ν.4727/2020), αλλά και του άρθρου 230 παρ.3 του ν. 4727/2020, εφόσον η ΕΕΤΤ διαπιστώσει, στο πλαίσιο σχετικής ακρόασης, ότι πάροχος ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν τηρεί τις διατάξεις του ισχύοντος κατά τον κρίσιμο χρόνο νόμου και του κανονιστικού πλαισίου και των δυνάμει αυτών θεσπιζομένων υποχρεώσεων, δύναται, με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της, να απαιτήσει την παύση της διαπιστωθείσας παράβασης, είτε αμέσως είτε εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος και να λαμβάνει κατάλληλα και αναλογικά μέτρα που αποβλέπουν στην εξασφάλιση της συμμόρφωσης καθώς και να επιβάλλει μία ή περισσότερες από τις κυρώσεις, που προβλέπονται στο άρθρο 77 παρ. 2 του ν. 4070/2012 (οι οποίες, εξάλλου, δεν διαφοροποιούνται ουδόλως από εκείνες του 138 παρ.3 του ν. 4727/2020), και δη: α) σύσταση, β) Πρόστιμο έως 3.000.000 ευρώ το οποίο εισπράττεται σύμφωνα με τον Κώδικα Εισπράξεων Δημοσίων Εσόδων (Κ.Ε.Δ.Ε.) και το οποίο μπορεί να περιλαμβάνει περιοδικές ποινές με αναδρομικό αποτέλεσμα.

Όσον αφορά την έκταση της παραβατικής συμπεριφοράς, διαπιστώθηκε κατά τα ως άνω, ότι στο εξεταζόμενο διάστημα 16% περίπου των αιτημάτων ΑΝΤοΒ υλοποιήθηκαν από την εταιρία ΟΤΕ ΑΕ με καθυστέρηση και 18% περίπου κατά μ.ο. των αιτημάτων άρσης βλάβης ολοκληρώθηκαν με καθυστέρηση.



Όσον αφορά την χρονική διάρκεια της παραβατικής συμπεριφοράς, αυτή παρατηρείται καθόλη τη διάρκεια της υπό εξέταση περιόδου (Νοέμβριος 2026 – Νοέμβριος 2018) σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα και την Τεχνική Έκθεση της ΕΕΤΤ.

Επιπλέον, η εταιρεία ΟΤΕ είναι ήδη υπότροπος, δεδομένου ότι η ΕΕΤΤ έχει ήδη διαπιστώσει σχετικές παραβάσεις μη τήρησης των κανονιστικών της υποχρεώσεων των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, με τις Αποφάσεις της ΑΠ. 278/78/2003, ΑΠ. 351/88/2005, ΑΠ. 767/12/2016, ΑΠ. 767/13/2016 και ΑΠ.826/4/14-9-2017, με τις οποίες επίσης της επέβαλε σχετικά πρόστιμα.

### Με βάση όλα τ' ανωτέρω:

#### Αποφασίζει:

1. **Διαπιστώνει** ότι η εταιρεία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ ΑΕ)» παραβίασε τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ 614/013/28.07.2011 και ΑΠ 792/07/22.12.2016 καθώς και τις Αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ 675/09/11.12.2012, ΑΠ 791/04/15.12.2016, ΑΠ 806/05/06.04.2017, ΑΠ 827/04/21.09.2017 και ΑΠ 835/09/16.11.2017, ως ίσχυαν κατά τον κρίσιμο χρόνο, σύμφωνα με τα αναλυτικά ανωτέρω αναφερόμενα.
2. **Επιβάλλει** στην εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ ΑΕ)» με βάση το άρθρο 77 παρ. 2 (β) του Ν. 4070/2012 και κατά τα ως άνω, διοικητικό πρόστιμο ύψους 1.800.000 Ευρώ (ένα εκατομμύριο οκτακόσιες χιλιάδες Ευρώ), για τις διαπιστωθείσες ως άνω, παραβάσεις της νομοθεσίας των Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τα ανωτέρω αναφερόμενα.
3. **Εξουσιοδοτεί** τον Πρόεδρο της ΕΕΤΤ να κοινοποιήσει την παρούσα απόφαση, τηρουμένων των διατάξεων περί επιχειρηματικού απορρήτου στις εταιρείες «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ)», «VODAFONE – ΠΑΝΑΦΟΝ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ (VODAFONE-ΠΑΝΑΦΟΝ)» και NOVA Μ.Α.Ε. (ειδική διάδοχο της εταιρείας «WIND HELLAS») προς γνώση τους και για τις έννομες συνέπειες.
4. **Εντέλλεται** τη δημοσίευση της μη εμπιστευτικής έκδοσης της παρούσας απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, σύμφωνα με τα οριζόμενα στα άρθρα 27 και 47 του Ν.3959/2011, ως ισχύει.
5. **Εντέλλεται** τη δημοσίευση της μη εμπιστευτικής έκδοσης της παρούσας απόφασης στην ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ, σύμφωνα με τον Ν.4070/2012.

Η απόφαση αυτή να δημοσιευθεί στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Μαρούσι, 2 Φεβρουαρίου 2026

Ο Πρόεδρος

ΚΩΝΣΤΑΝΤΙΝΟΣ ΜΑΣΣΕΛΟΣ

