



ΕΦΗΜΕΡΙΔΑ ΤΗΣ ΚΥΒΕΡΝΗΣΕΩΣ ΤΗΣ ΕΛΛΗΝΙΚΗΣ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑΣ

16 Φεβρουαρίου 2026

ΤΕΥΧΟΣ ΔΕΥΤΕΡΟ

Αρ. Φύλλου 771

ΑΠΟΦΑΣΕΙΣ

Αριθμ. 1183/18

Λήψη απόφασης επί της ακρόασης εταιρειών μετά την εξέταση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελίας.

Η ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

α. Τον ν. 4727/2020 «Ψηφιακή Διακυβέρνηση [Ενσωμάτωση στην Ελληνική Νομοθεσία της Οδηγίας (ΕΕ) 2016/2102 και της Οδηγίας (9ΕΕ) 2019/1024] - Ηλεκτρονικές Επικοινωνίες [Ενσωμάτωση στο Ελληνικό Δίκαιο της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972] (Α' 184) και άλλες διατάξεις, ιδίως τα άρθρα 137,138, 171 επ., 207, 230,

β. τον ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις» (Α' 82), ιδίως δε τα άρθρα 6-11 ως ισχύουν και σήμερα, αλλά και τα άρθρα 12 στοιχεία β), στ), η), κστ), λδ),38, 47 παρ. 4, 50 παρ. 1 στοιχεία α) και β), 51, 77, ιδίως την παρ. 1 και 2 αυτού,

γ. τον ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (Α' 93), 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 Ανακοίνωση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την εφαρμογή των κανόνων Ανταγωνισμού σε Συμφωνίες πρόσβασης στον τομέα των τηλεπικοινωνιών, Επίσημη Εφημερίδα Αριθ. C 265 της 22/08/1998,

η. 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),

θ. την υπ' αρ.614/013/28-07-2011 απόφαση της ΕΕΤΤ «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης 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. 4.Υποχρέωση Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης) αυτής,

ι. την υπ' αρ. 675/09/2012 απόφαση της ΕΕΤΤ «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 (Β 1908)» (Β 3402), ως ίσχυε κατά τον κρίσιμο χρόνο,

ια. την υπ' αρ. 249/115 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κανονισμός Ακροάσεων για Θέματα Τηλεπικοινωνιών» (Β' 642/2002),



ιβ. την υπ' αρ. 709/79/06.03.2014 απόφαση της ΕΕΤΤ «Μεταβίβαση αρμοδιοτήτων της Ολομέλειας της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.) στον Πρόεδρο, τους Αντιπροέδρους και Προϊσταμένους οργανικών μονάδων της Ε.Ε.Τ.Τ.» (Β' 797),

ιγ. την υπ' αρ. 353/232/17-8-2005 απόφαση της ΕΕΤΤ «Επανάληψη εκκρεμουσών διαδικασιών ακροάσεων»,

ιδ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 3413/27.01.2015 επιστολή της εταιρείας «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ» με θέμα «Σημαντικός αριθμός βλαβών ΤοΒ σε εκκρεμότητα και έλλειψη ορθής και έγκαιρης σχετικής ενημέρωσης, από πλευράς ΟΤΕ»,

ιε. την υπ' αρ. 11000/27.3.2015 ΕΕΤΤ καταγγελία της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» κατά της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.»,

ιστ. τα (7) επισυναπτόμενα σχετικά προς το στοιχείο ιε.: 1. Επιστολή (9 Σεπτεμβρίου 2014) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Σημαντική Αύξηση σε καλωδιακές βλάβες ΟΤΕ για το έτος 2014», 2. Επιστολή (30 Οκτωβρίου 2014) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Σημαντική Αύξηση σε καλωδιακές βλάβες ΟΤΕ», 3. Επιστολή (16 Δεκεμβρίου 2014) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Σημαντική Αύξηση σε καλωδιακές βλάβες ΟΤΕ», 4. Επιστολή (19 Δεκεμβρίου 2014) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Σημαντικός αριθμός σε εκκρεμότητα καλωδιακών βλαβών ΟΤΕ», 5. Επιστολή (5 Ιανουαρίου 2015) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Σημαντικός αριθμός σε εκκρεμότητα βλαβών ΟΤΕ», 6. Επιστολή (υπ' αρ. ΕΕΤΤ 3413/27.01.2015) WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ προς ΕΕΤΤ με θέμα «Σημαντικός αριθμός βλαβών ΤοΒ σε εκκρεμότητα και έλλειψη ορθής και έγκαιρης σχετικής ενημέρωσης, από πλευράς ΟΤΕ», 7. 14 καταγγελίες συνδρομητών,

ιζ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 13444/Φ300/22.04.2015 επιστολή της ΕΕΤΤ προς την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Βλαβοδιαχείριση ΤοΒ»,

ιη. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11.06.2015 επιστολή της εταιρείας «ΟΤΕ ΑΕ» προς την ΕΕΤΤ με θέμα «Ρυθμιστικά Θέματα, Βλαβοδιαχείριση ΤοΒ»,

ιθ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 21952/Φ.305/09.07.2015 κοινοποίηση της καταγγελίας της εταιρείας «WIND ΑΕΒΕ» προς την εταιρεία «ΟΤΕ Α.Ε.»,

κ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 22944/20.07.2015 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Αίτημα χορήγησης παράτασης της προθεσμίας των είκοσι πέντε (25) ημερών για την υποβολή απόψεων από τον ΟΤΕ επί της υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 21952/Φ.305/09.07.2015 επιστολής της ΕΕΤΤ»,

κα. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 23579/27.07.2015 απαντητική επιστολή της ΕΕΤΤ προς την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Αίτημα χορήγησης παράτασης υποβολής στοιχείων»,

κβ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 25084/25.08.2015 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε. προς την ΕΕΤΤ με θέμα «Καταγγελία της εταιρείας WIND ΑΕΒΕ υπ' αρ. 11000/27.03.2015» και τα υπ' αυτής (10) συνημμένα: 1. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11.06.2015 Επιστολή της Γενικής Διεύθυνσης Ρυθμιστικών Θεμάτων-Δ/νση Ρυθμιστικής Προσαρμογής προς την ΕΕΤΤ με θέμα «Ρυθμιστικά Θέματα, Βλαβοδιαχείριση ΤοΒ», 2. Επιστολή ΟΤΕ προς Δήμο Ιλίου 25.07.2014, 3. Μήνυμα ηλεκτρονικής αλληλογραφίας μεταξύ Dep-LLU ΟΤΕ και WIND 03.09.2015, 4. Άδεια εκσκαφής οδοστρώματος- πεζοδρομίου Δήμου Ιλίου προς ΟΤΕ 04.09.2014, 5. Επιστολή ΟΤΕ προς ΕΕΤΤ 17/902/04.03.2015, 6. Επιστολή ΟΤΕ προς ΕΕΤΤ 17/1282/01.12.2014, 7. Επιστολή ΟΤΕ προς ΕΕΤΤ 17/384/05.02.2015, 8. Επιστολή ΟΤΕ προς ΕΕΤΤ 17/385/05.02.2015, 9. Δελτίο Συνδυαστικής Επίσκεψης Α/Α Α79530, Δελτίο Συνδυαστικής Επίσκεψης Α/Α Α037052,

κγ. την υπό στοιχεία 15786/Φ300/12.07.2016 επιστολή της ΕΕΤΤ προς την εταιρεία «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ» με θέμα «Κοινοποίηση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 25084/25.08.2015 επιστολής/απόψεων του ΟΤΕ Α.Ε. προς την ΕΕΤΤ και των συνημμένων αυτής αναφορικά με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.03.2015 καταγγελία της εταιρείας WIND ΑΕ»,

κδ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 17567/29.07.2016 επιστολή της ΕΕΤΤ προς την εταιρεία ΟΤΕ Α.Ε. με θέμα «Παροχή Στοιχείων»,

κε. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 2073/12.09.2016 επιστολή της εταιρείας ΟΤΕ ΑΕ προς την ΕΕΤΤ με θέμα «Ρυθμιστικά Θέματα - Παροχή στοιχείων»,

κστ. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 21992/29.09.2016 επιστολή της εταιρείας «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ» με θέμα «Αίτημα προσδιορισμού διεξαγωγής Ακρόασης σχετικά με την υποβληθείσα υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.03.2015 καταγγελία της «WIND Ελλάς Τηλεπικοινωνίες ΑΕΒΕ» κατά του Οργανισμού Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος»,

κζ. την υπό στοιχεία 23232/Φ.610/2-2-2017 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ «Κλήση σε ακρόαση των Ανωτύμων Εταιρειών με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» και «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.) με αντικείμενο την εξέταση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελίας της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» κατά της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» με αντικείμενο



τη σημαντική αύξηση του πλήθους βλαβών ToB, την έλλειψη ή μη ορθή σχετική ενημέρωση, καθώς και τη μη έγκαιρη αποκατάσταση αυτών, από πλευράς ΟΤΕ Α.Ε.»,

κη. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 5432/Φ.391/2017 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ η οποία επιδόθηκε νόμιμα και εμπρόθεσμα στις εταιρείες WIND και ΟΤΕ Α.Ε., δυνάμει των με αριθμό 9377,9378/2017 εκθέσεων επίδοσης του διορισμένου στο Πρωτοδικείο Αθηνών δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη,

κθ. τη διενεργηθείσα ενώπιον της αρμόδιας επιτροπής κατά την 6η-4-2017 ακρόαση και τα πρακτικά τα οποία τηρήθηκαν,

λ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 1299/Φ.391/26-4-2017 επιστολή κοινοποίησης των πρακτικών ακρόασης στις εμπλεκόμενες εταιρείες,

λα. τα υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 15849/6-6-2017(6625/Φ.960/6-6-2017), 18228/27-6-2017 υπομνήματα της εταιρείας WIND,

λβ. τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ 17265 και 17266/19-6-2017 επιστολές κοινοποίησης του υπομνήματος της αντιδίκου σε κάθε εταιρεία και την δυνατότητα αποστολής συμπληρωματικού υπομνήματος,

λγ. τα υπ' αρ. ΕΕΤΤ 14819/26-5-2017, 18101/27-6-2017 υπομνήματα της εταιρείας ΟΤΕ Α.Ε.,

λδ. την υπ' αρ. 849/7/30-4-2018 απόφαση της ΕΕΤΤ «Κλήση σε ακρόαση των Ανωνύμων Εταιρειών με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» και «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.) με αντικείμενο την εξέταση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελίας της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» κατά της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» με αντικείμενο τη σημαντική αύξηση του πλήθους βλαβών ToB, την έλλειψη ή μη ορθή σχετική ενημέρωση, καθώς και τη μη έγκαιρη αποκατάσταση αυτών, από πλευράς ΟΤΕ Α.Ε.»,

λε. την υπό στοιχεία 28737/Φ.610/11-7-2018 απόφαση του Προέδρου της ΕΕΤΤ «Ορισμός μελών Επιτροπής Ακρόασης»,

λστ. την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 22789/Φ391/31-7-2018 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης της ΕΕΤΤ η οποία επιδόθηκε νόμιμα και εμπρόθεσμα στις εταιρείες WIND και ΟΤΕ Α.Ε., δυνάμει των υπ' αρ. 10703/1-8-2018 και 10704/1-8-2018 εκθέσεων επίδοσης του δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη, αντίστοιχα,

λζ. τη διενεργηθείσα ενώπιον της νέας αρμόδιας επιτροπής κατά την 3η-9-2018 ακρόαση και τα πρακτικά τα οποία τηρήθηκαν,

λη. την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 26778/11-9-2018 επιστολή κοινοποίησης των πρακτικών ακρόασης στις εμπλεκόμενες εταιρείες,

λθ. τη μη υποβολή από τις εταιρείες εκ νέου υπομνημάτων στο πλαίσιο της νέας ακρόασης,

μ. την υπ' αρ. 5/16-2-2022 πράξη Υπουργικού Συμβουλίου (ΠΥΣ), «Επιλογή και διορισμός του Προέδρου και των Αντιπροέδρων της Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)» (Υ.Ο.Δ.Δ. 114),

μα. την υπ' αρ. 2220/11-3-2022 υπουργική απόφαση «Διορισμός μελών Εθνικής Επιτροπής Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (Ε.Ε.Τ.Τ.)» (Υ.Ο.Δ.Δ. 214),

μβ. την υπ' αρ. 1173/6/2025 απόφαση της ΕΕΤΤ «Επανασυγκρότηση Επιτροπής και Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης για την επανάληψη της διαδικασίας δυνάμει της ΑΠ ΕΕΤΤ 849/7/30-4-2018»,

μγ. τη δια εγγράφου υπομνήματος δεύτερη επανάληψη της ακρόασης ενώπιον επανασυγκροτηθείσας επιτροπής,

μδ. τις με αριθμό 6943B/14-11-2025 και 6944B'/14-11-2025 εκθέσεις επίδοσης του δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη με τις οποίες επιδόθηκε νόμιμα και εμπρόθεσμα στις εταιρείες ΟΤΕ Α.Ε. και WIND (και ήδη NOVA) η υπ' αρ. ΕΕΤΤ 1173/6/2025,

με. το υπ' αρ. ΕΕΤΤ 30481/26-11-2025 υπόμνημα της εταιρείας με την επωνυμία ΟΤΕ Α.Ε.,

μστ. το με ημερομηνία αποστολής 28-12-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υπόμνημα της εταιρείας με την επωνυμία NOVA Μ.Α.Ε. (ειδική διάδοχος της WIND) το οποίο έλαβε υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 10638/Φ960/1-12-2025,

μζ. το με ημερομηνία αποστολής 2-12-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο σε ορθή επανάληψη υπόμνημα της εταιρείας με την επωνυμία NOVA Μ.Α.Ε. (ειδική διάδοχος της WIND) το οποίο έλαβε αριθ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10659/Φ960/5-12-25,

μη. 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,

μθ. το Πόρισμα της Επιτροπής Ακρόασης με τίτλο «Πόρισμα επί της ακρόασης εταιρειών μετά την εξέταση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελίας»,

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



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

νβ. την υπ' αρ. 38946/28-01-2026 εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ, και μετά από προφορική εισήγηση του Αντιπροέδρου αυτής (Καθηγητή Δημητρίου Βαρουτά),

Επειδή

Ι. Ιστορικό - Πραγματικά Περιστατικά

Α. Η υπό κρίση καταγγελία

α. Στις 27 Μαρτίου 2015 η εταιρεία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» (εφεξής και ως καταγγέλλουσα ή αιτούσα) υπέβαλε στην ΕΕΤΤ την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελία της κατά της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» (εφεξής και ως καθής) με αντικείμενο τη σημαντική αύξηση του πλήθους βλαβών ΤοΒ, την έλλειψη, μη ορθή και έγκαιρη σχετική ενημέρωση, καθώς και τη μη έγκαιρη αποκατάσταση αυτών (απλών και καλωδιακών), εκτός SLA, στο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο για το χρονικό διάστημα από τον Απρίλιο του 2014 έως και τον Ιανουάριο του 2015 από πλευράς ΟΤΕ Α.Ε, με κορύφωση των καθυστερήσεων κατά τους μήνες Νοέμβριο, Δεκέμβριο 2014 και Ιανουάριο 2015.

Με την καταγγελία της η αιτούσα υποστήριζε ότι με τις ως άνω ενέργειες της η καθής παραβίαζε τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και συγκεκριμένα των υποχρεώσεων της που αφορούν, μεταξύ άλλων, στην ως επιχείρηση με σημαντική ισχύ στην αγορά χονδρικής παροχής πρόσβασης σε υποδομή δικτύου τήρηση των χρόνων για τη διαχείριση και άρση βλαβών που ορίζονται στην Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, υπ' αρ. 675/09/2012 απόφαση της ΕΕΤΤ «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, ως ίσχυε κατά τον κρίσιμο χρόνο καθώς και των διατάξεων του ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (Α' 93), ιδίως δε το άρθρο 2 αυτού.

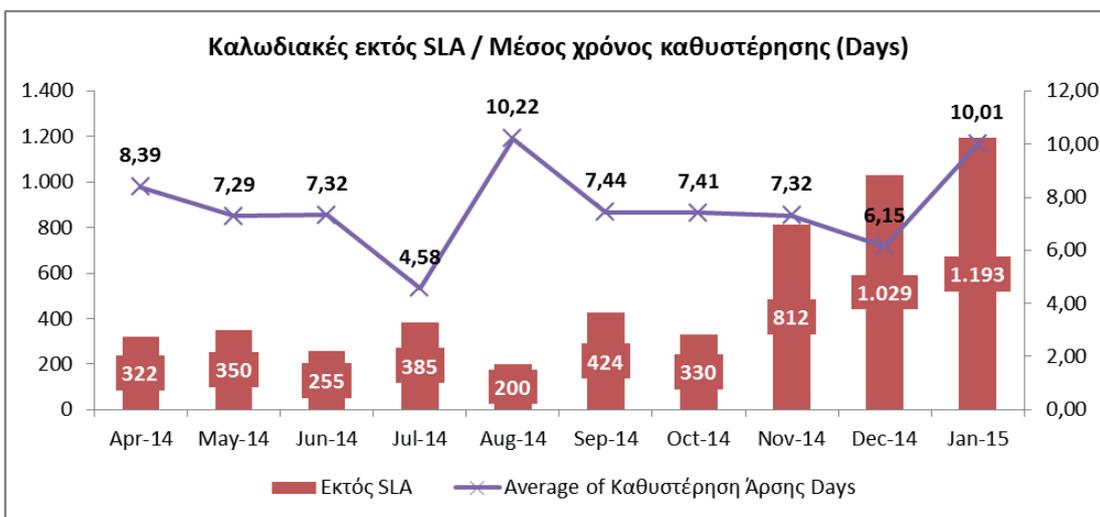
Ειδικότερα:

Η εταιρεία με πλήθος επιστολών της κατήγγειλε στην ΕΕΤΤ θέμα ύπαρξης πλήθους καλωδιακών και απλών βλαβών σε εκκρεμότητα για μεγάλο χρονικό διάστημα. Ήδη στην υπ' αρ. ΕΕΤΤ 3413/2015 επιστολή της κάνει μνεία σε προγενέστερες προς την ΕΕΤΤ επιστολές της δυνάμει των οποίων είχε θέσει ήδη από το Σεπτέμβριο του 2014, πολλάκις, το θέμα στην καθής η οποία, όμως, απαντούσε γενικά, ότι μεριμνά για τη συντομότερη δυνατή αποκατάσταση των βλαβών, ενώ επικαλείτο για τις καθυστερήσεις επαναλαμβανόμενα καιρικά φαινόμενα και ακραίες συνθήκες. Με την υποβληθείσα καταγγελία της η αιτούσα ενέμεινε στην ύπαρξη μεγάλων καθυστερήσεων, στις μη αποκατασταθείσες βλάβες εντός SLA, μέχρι και το χρόνο της καταγγελίας, υπογραμμίζοντας τη σημαντική αύξηση στο πλήθος βλαβών, κυρίως καλωδιακών κατά την περίοδο Απρίλιος 2014 έως Ιανουάριος 2015, με κορύφωση τους μήνες Νοέμβριο 2014-Ιανουάριο 2015, αλλά και τη μη έγκαιρη και έγκυρη ενημέρωση αναφορικά με αυτές και εν γένει αποκατάστασή τους στο WCRM. Η καταγγέλλουσα ισχυρίζεται ότι κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα παρουσιάζονται σημαντικές αποκλίσεις ως προς τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στην ισχύουσα τότε Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ και συγκεκριμένα στο Παράρτημα 4. παρ. 6.1 αυτής για την αποκατάσταση των βλαβών, καθώς και ότι οι αποκλίσεις αυτές αφορούν σε σημαντικό αριθμό του συνόλου των υποβληθέντων αιτημάτων της προς άρση βλάβης. Καταγγέλλει, περαιτέρω, την καθής, για παραβίαση των διατάξεων 5.2.1.10 και 5.2.1.19 του Παραρτήματος 5 σχετικά με τη δήλωση των ημερομηνιών άρσης βλάβης στο ΠΣ ΟΤΕ, ενώ καταδεικνύει ότι με τη συμπεριφορά της αυτή η καθής καταχράται τη δεσπόζουσα θέση της στην υπό κρίση αγορά παραβιάζοντας το δίκαιο του ελεύθερου ανταγωνισμού δημιουργώντας στην ίδια λειτουργικά και οικονομικά προβλήματα αλλά και διαχειριστικού κόστους θέματα είτε εξ' αντανάκλασως (π.χ. βλάβη στη φήμη της εταιρείας εξαιτίας δυσαρέσκειας των πελατών της από τις ενέργειες της καθής για τις οποίες όμως δεν ευθύνεται η αιτούσα) είτε άμεσα (π.χ. αύξηση κλήσεων και πιστώσεων συνδρομητών από την ίδια ως άνω αιτία).

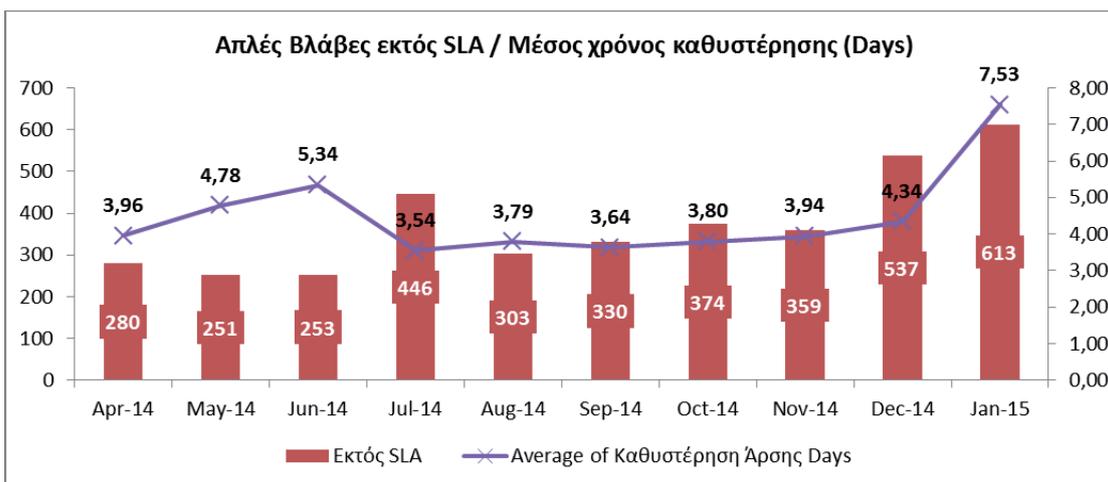
Σύμφωνα με τα στοιχεία που παραθέτει στην καταγγελία, στο χρονικό διάστημα Απριλίου 2014 - Ιανουαρίου 2015, με αναγωγή στο μέσο όρο καθυστέρησης, από τις συνολικά 21.414 αναγγελθείσες καλωδιακές βλάβες οι 5.300 (~25%) αποκαταστάθηκαν σε χρόνο εκτός SLA, και μάλιστα με μέσο όρο καθυστέρησης άρσης βλάβης που άγγιζε τις 10 ΗΗ τον Ιανουάριο του 2015, ενώ από 36.578 αναγγελθείσες απλές βλάβες, 3.746 (~10%) αποκαταστάθηκαν, αντίστοιχα, εκτός SLA, με μέσο όρο καθυστέρησης άρσης βλάβης τις 7,5 ΗΗ τον Ιανουάριο του 2015.

Προβάλλει δε στην καταγγελία της με τα ακόλουθα δύο γραφήματα την υπέρμετρη αύξηση στο πλήθος βλαβών ειδικά για τους μήνες Νοέμ. 2014 - Ιαν. 2015:

Αύξηση με αντίστοιχο μέσο όρο του πρότερου χρονικού διαστήματος, σε ποσοστό 212% των καλωδιακών βλαβών.



Αύξηση απλών βλαβών εκτός SLA με πρότερο χρονικό διάστημα κατά 57%.



Η ΕΕΤΤ με τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ 13444/22-4-2015, 21952/9-7-2015 και 23759/27-7-2015, 17567/29-7-2016 επιστολές της έθεσε το θέμα της βλαβοδιαχείρισης στην καθής και ζήτησε τις απόψεις της σχετικά με την ως άνω καταγγελία. Αντίστοιχα, με τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11.06.2015, 22944/20.07.2015, 25084/25.08.2015 και 2073/12-9-2016 επιστολές της, η καθής εξέθεσε τις απόψεις της επί των ισχυρισμών που περιλαμβάνονται στην υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελία και παρείχε περαιτέρω στοιχεία για τα σχετικά θέματα τα οποία έθετε η ΕΕΤΤ με τις ως άνω επιστολές της.

Λαμβάνοντας υπόψη όλα τα ανωτέρω η ΕΕΤΤ έκρινε σκόπιμο να προβεί σε περαιτέρω διερεύνηση της καταγγελίας και κάλεσε ενώπιον τριμελούς επιτροπής ακρόασης τις εταιρείες ΟΤΕ Α.Ε και WIND Α.Ε. Ειδικότερα συγκροτήθηκε με την υπό στοιχεία 23232/Φ.610/2-2-2017 απόφαση του τότε προέδρου της ΕΕΤΤ, καθ. Δημ. Τσαμάκη, η αρμόδια επιτροπή ακροάσεων αποτελούμενη από τους Α. Λαμπρινόπουλο ως Πρόεδρο και Δ. Βέργαδο και Σ. Λιβιεράτο ως μέλη. Η υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 5432/Φ.391/2017 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης η οποία όριζε ως ημερομηνία της ακρόασης την 6η Απριλίου 2017 και ώρα 13:00 κοινοποιήθηκε νόμιμα στην καθής και στην καταγγέλλουσα δύναμη των 9377,9378/2017 εκθέσεων επίδοσης του διορισμένου στο Πρωτοδικείο Αθηνών δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη. Η ακρόαση πραγματοποιήθηκε την 6-4-2017 ενώπιον της τριμελούς επιτροπής ακρόασης, ενώ χρέη γραμματέα στην ακρόαση εξετέλεσε η ειδική επιστήμονας της ΕΕΤΤ, Ειρήνη Νικηφοράκη. Παρόντα ήταν και τα στελέχη της ΕΕΤΤ Αγγελική Πραγιατή, Δημήτριος Κούτρας και Βασίλης Ανδρονικίδης.

Στο πλαίσιο της ακρόασης διερευνήθηκαν τα όσα γνωστοποιήθηκαν στην ΕΕΤΤ με την καταγγελία της αιτούσας αλλά και όσα επιπλέον στοιχεία διέθετε η υπηρεσία από τις σχετικές ανταλλαγίσεις επιστολές μεταξύ



των δύο εταιρειών οι οποίες προηγήθηκαν της καταγγελίας, ή τυχόν πρόσθετα στοιχεία τα οποία τελούσαν σε γνώση της ΕΕΤΤ και ήταν σχετικά με την καταγγελία, προκειμένου να εξετασθούν οι ισχυρισμοί της καταγγέλλουσας εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» και να διερευνηθεί, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στην καταγγελία, το ενδεχόμενο παράβασης της κείμενης νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και ελεύθερου ανταγωνισμού από την εταιρεία «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.) ιδίως δε των διατάξεων των επιμέρους ισχυουσών κανονιστικών αποφάσεων της ΕΕΤΤ, και δη την ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης 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, 3.Υποχρέωση Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης) αυτής, η οποία όρισε τον ΟΤΕ ως επιχείρηση με σημαντική ισχύ (πρβλ. σελ. 30 για 4ο Γύρο Ανάλυσης), και την Απόφαση της ΕΕΤΤ 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 (Β 1908)», (Β 3402), ως ίσχυε κατά τον κρίσιμο χρόνο, και των διατάξεων του ν. 3959/2011 «Προστασία του ελεύθερου ανταγωνισμού» (Α' 93), ιδίως δε το άρθρο 2 αυτού, και το αντίστοιχο άρθρο 102 ΣΛΕΕ.

Επί της προφορικής ακρόασης, πέραν των γενικότερων ερωτημάτων και όσων ανέπτυξαν οι πάροχοι, τέθηκαν ειδικά από την επιτροπή τα ακόλουθα ερωτήματα στους παρόχους, ώστε να απαντηθούν εγγράφως με τα υπομνήματα τους:

1. (προς ΟΤΕ) Να εξηγηθεί στην απάντηση του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) γιατί ο αριθμός των καλωδιακών βλαβών (97185) είναι μικρότερος από εκείνον των παρόχων (99685) παρ' όλο ότι το συνολικό πλήθος ολοκληρωμένων βλαβών είναι πολύ μεγαλύτερο στον ΟΤΕ.

2. (προς ΟΤΕ) Να εξηγηθεί στην απάντηση του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) πόσες από τις καλωδιακές βλάβες (99685) αφορούν τη WIND; Το ίδιο και για το πλήθος των απλών βλαβών (212468). Να αναλυθεί ανά μήνα και να αναφερθούν και οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι άρσης βλάβης.

3. (προς ΟΤΕ) Στον πίνακα του εγγράφου υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11-6-2015 (αρ ΟΤΕ 17/318/11-6-2015) παρουσιάζεται η WIND να έχει ΜΟ χρόνου άρσης καλωδιακής βλάβης ίδιο ή και μεγαλύτερο από το σύνολο όλων των άλλων παρόχων. Γιατί οι εν λόγω χρόνοι δεν συνάδουν με τα αντίστοιχα στοιχεία της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (πίνακας 2) (25084/25-8-2015). Παρακαλούμε να εξηγηθεί.

4. (προς ΟΤΕ) Στον πίνακα της σελ. 10 της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) αναφέρεται σύνολο βλαβών ToB 64.508. Εξ αυτών 19.462 άρθηκαν ΕΚΤΟΣ των συμφωνημένων SLA και αφορούν την WIND, ενώ οι βλάβες που άρθηκαν με υπαιτιότητα παρόχου και αφορούν την WIND είναι 5.106, σύμφωνα με την απάντηση ΟΤΕ (20273/12-9-2016) και όχι 20.054. Πώς τεκμηριώνεται ότι το ποσοστό που τελικά άρθηκαν ΕΚΤΟΣ των συμφωνημένων χρόνων SLA είναι 0%;

5. (προς ΟΤΕ) Στη σελ. 11 της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) αναφέρεται ότι από τις ρυθμιστικές διατάξεις στην καθυστέρηση άρσης βλάβης από τον ΟΤΕ δεν προσμετράται ο χρόνος που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ. Να μας δοθεί ένας αναλυτικός πίνακας για τις απλές βλάβες όσο και για το πλήθος των καλωδιακών βλαβών.

6. (προς ΟΤΕ ή WIND) Να σταλεί πίνακας συμφωνημένος από τον ΟΤΕ και από την WIND τόσο για τις απλές βλάβες όσο και για τις καλωδιακές, όπου θα αναφέρονται το πλήθος βλαβών και ο μέσος χρόνος άρσης τους για κάθε περίπτωση και να αιτιολογηθεί πιθανή απόκλιση μεταξύ ΟΤΕ και WIND που αφορούν τις βλάβες της WIND.

7. (προς WIND) Από τις απλές βλάβες (36602) και τις καλωδιακές βλάβες (21414) που έχουν αναγγελθεί από την WIND (σελ 16 καταγγελίας) υπάρχουν κάποιες βλάβες που τελικά απεδείχθη ότι ήταν υπαιτιότητας WIND;

8. (προς WIND) Στις σελ. 27/28 της καταγγελίας αναφέρεται ότι θα πρέπει να διερευνηθεί από την ΕΕΤΤ τυχόν ύπαρξη διακριτικής μεταχείρισης υπέρ του λιανικού άκρου του ΟΤΕ κατά την ικανοποίηση αιτήματος άρσης βλαβών. Αν κάτι τα τέτοιο καταγγέλλεται από τη WIND θα πρέπει να αιτιολογηθεί επαρκώς. Ο ανωτέρω ισχυρισμός πως συντέλεσε στην απώλεια συνδρομητών και αν ναι να αιτιολογηθεί με συγκεκριμένα στοιχεία.

Αντίγραφο των τηρηθέντων απομαγνητοφωνημένων πρακτικών της διεξαχθείσας ακρόασης κοινοποιήθηκαν στις δύο εταιρείες με την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 11299/Φ.391/26-4-2017 επιστολή. Με τις υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 15849/6-6-2017(6625/Φ.960/6-6-2017), και 14819/26-5-2017 επιστολές οι εταιρείες WIND και ΟΤΕ υπέβαλλαν τα υπομνήματα τους στην ΕΕΤΤ. Παράλληλα, με τις υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 17266/Φ80019-6-2017 και 17265/Φ800/19-6-2017 επιστολές η ΕΕΤΤ κοινοποίησε σε κάθε εταιρεία το υπόμνημα της αντιδίκου και έθεσε προθεσμία για υποβολή τυχόν συμπληρωματικού υπομνήματος. Με τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18228/27-6-2017 (αιτούσα) και 18101/27-6-2017(καταγγέλλουσα) επιστολές οι ως άνω εταιρείες υπέβαλλαν τα συμπληρωματικά τους υπομνήματα, αντίστοιχα.



Β. Επανάληψη της ακρόασης

Την 18η Δεκεμβρίου 2017 και, πριν η επιτροπή παραδώσει πόρισμα επί της διενεργηθείσας την 6 Απριλίου 2017 σχετικής ακρόασης, ολοκληρώθηκε η θητεία της κατά το χρόνο αυτό Ολομέλειας της ΕΕΤΤ και για το λόγο αυτό κρίθηκε αναγκαία η επανάληψη της σχετικής ακρόασης ενώπιον νέας ορισθείσας προς το σκοπό αυτό επιτροπής ακρόασης με την επανασυγκρότηση της νέας Ολομέλειας. Με την απόφαση της ΑΠ ΕΕΤΤ 849/7/30-4-2018 «Κλήση σε ακρόαση των Ανωνύμων Εταιρειών με την επωνυμία «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» και «ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.) με αντικείμενο την εξέταση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 11000/27.3.2015 καταγγελίας της εταιρείας «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ» κατά της εταιρείας «ΟΤΕ Α.Ε.» με αντικείμενο τη σημαντική αύξηση του πλήθους βλαβών ΤοΒ, την έλλειψη ή μη ορθή σχετική ενημέρωση, καθώς και τη μη έγκαιρη αποκατάσταση αυτών, από πλευράς ΟΤΕ Α.Ε.» κλήθηκαν εκ νέου σε ακρόαση οι εταιρείες.

Με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 22789/31-7-2018 Πράξη Διεξαγωγής Ακρόασης η οποία επιδόθηκε νόμιμα -στην καταγγέλλουσα και στην καθής με τις με αριθμό 10703 και 10704/1-8-2018 εκθέσεις επίδοσης του διορισμένου στο Πρωτοδικείο Αθηνών δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη, αντίστοιχα, κλήθηκαν οι δυο εμπλεκόμενες εταιρείες σε νέα ακρόαση ορισθείσα για τις 3 Σεπτεμβρίου 2018 και ώρα 14:00. Με την υπό στοιχεία 28737/Φ.61011-7-2018 απόφαση του προέδρου της ΕΕΤΤ, Κων/νου Μασσέλου ορίσθηκε η τριμελής επιτροπή ακρόασης ενώπιον της οποίας πραγματοποιήθηκε η ακρόαση αποτελούμενη από τους Αριστέα Σινανιώτη, ως Πρόεδρο αυτής, Ελένη Γουσίου και Αργυρώ Μαγκανιώτη, ως μέλη, ενώ χρέη γραμματέα εξετέλεσε η δικηγόρος της ΕΕΤΤ, Αρετή Γιαννοπούλου. Κατά την ορισθείσα ημερομηνία οι κληθείσες εταιρείες εμφανίσθηκαν με τους νομίμους εκπροσώπους τους. Στην ακρόαση ήταν παρόντα και τα στελέχη του Τμήματος εποπτείας και Ελέγχου Τηλ. Τομέα, Αγγελική Πραγιάτη και Δημήτρης Κούτρας. Κατά την ακρόαση οι εταιρείες επεσήμαναν ότι εμμένουν σε όσα είχαν θέσει κατά την ακρόαση της δης-4-2017. Αντίγραφο των τηρηθέντων απομαγνητοφωνημένων πρακτικών της διεξαχθείσας ακρόασης κοινοποιήθηκαν στις δύο εταιρείες με την υπό στοιχεία ΕΕΤΤ 26778/Φ.391/18-9-2018 επιστολή της ΕΕΤΤ, ενώ οι εταιρείες δεν υπέβαλαν εκ νέου υπομνήματα εμμένοντας στα ήδη υποβληθέντα στο πλαίσιο της αρχικής ακρόασης.

Γ. Νέα κλήση σε ακρόαση δια εγγράφου υπομνήματος

Η ως άνω ορισθείσα στο πλαίσιο της απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ 849/7/2018 επιτροπή αποτελούμενη από τους Αριστέα Σινανιώτη, ως Πρόεδρο και Ελένη Γουσίου και Αργυρώ Μαγκανιώτη, ως μέλη, δεν κατέληξε σε πόρισμα επί της ακρόασης και με τη λήξη της θητείας των μελών της, παρέδωσε ως εκκρεμότητα στην υπηρεσία της ΕΕΤΤ το διοικητικό φάκελο της υπόθεσης με όλα τα σχετικά έγγραφα. Υπό το πρίσμα αυτό κλήθηκαν οι εμπλεκόμενοι πάροχοι σε ακρόαση δια της υποβολής εγγράφου υπομνήματος ενώπιον επανασυγκροτηθείσας επιτροπής προς το σκοπό της ολοκλήρωσης εξέτασης της υπ' αρ. 11.000/27-3-2015 καταγγελίας σύμφωνα με όσα ειδικότερα ορίζονται στην ΑΠ ΕΕΤΤ 1173/6/2025 σε συνέχεια της ΑΠ ΕΕΤΤ 849/7/2018. Η επανασυγκροτηθείσα επιτροπή απαρτίζεται ως ακολούθως:

- Αριστέα Σινανιώτη, μέλος της ΕΕΤΤ, ως Πρόεδρος, αναπληρούμενη σε περίπτωση κωλύματος από τον Άγγελο-Ζήκο Πεπόνη, μέλος της Ολομέλειας της ΕΕΤΤ,
- Κωνσταντίνος Μασσέλος, Πρόεδρος της ΕΕΤΤ, ως μέλος, αναπληρούμενο σε περίπτωση κωλύματος από τον Αντώνιο Γαστεράτο, μέλος της ΕΕΤΤ,
- Πέτρος Ποτίκας, μέλος της ΕΕΤΤ, ως μέλος, αναπληρούμενος σε περίπτωση κωλύματος από τον Αθανάσιο Παναγόπουλο, μέλος της ΕΕΤΤ.

Νομική υποστήριξη παρέχει η κ. Κλειώ Λεβέντη η οποία συνεπικουρείται από την Αρετή Γιαννοπούλου, αμφοτέρως μέλη της Διεύθυνσης Νομικών Υπηρεσιών. Η Λεβέντη εκτελεί και καθήκοντα γραμματειακής υποστήριξης επί της υπόθεσης.

Με τις με αριθμό 6943Β/14-11-2025 και 6944Β'/14-11-2025 εκθέσεις επίδοσης του δικ. επιμελητή Γεώργιου Νικολάου Χαΐρη επιδόθηκε νόμιμα και εμπρόθεσμα στην καθής και την αιτούσα η απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 1173/6/10-11-2025 για την εκ νέου διεξαγωγή της ακρόασης δια της υποβολής εγγράφου υπομνήματος, ενώπιον της επανασυγκροτηθείσας επιτροπής, ορίζοντας προθεσμία δέκα (10) εργασίμων ημερών από την κοινοποίηση της απόφασης για την υποβολή υπομνήματος.

Λαμβάνοντας υπόψη την προθεσμία η οποία ορίστηκε για την υποβολή εγγράφου υπομνήματος, η καθής κατέθεσε το υπ' αρ. ΕΕΤΤ 30481/26-11-2025 υπόμνημα. Αντίστοιχα, η αιτούσα εταιρεία ως παρίσταται υπέβαλε το με ημερομηνία αποστολής 28-11-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υπόμνημα το οποίο έλαβε αριθ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10638/Φ960/1-12-25 και, εν συνεχεία, το σε ορθή επανάληψη με ημερομηνία αποστολής 2-12-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υπόμνημα το οποίο έλαβε αριθ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10659/Φ960/5-12-2025.



II. Νομικό Πλαίσιο

A. Νομοθεσία Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών

1. Ο ν. 4070/2012

Ο ισχύων κατά το χρόνο του ελέγχου νόμος 4070/2012 και εφαρμοστέος στην υπό κρίση υπόθεση, αντικατασταθείς στη συνέχεια από τον ν. 4727/2020, προέβλεπε στο άρθρο 12 ότι η ΕΕΤΤ έχει αρμοδιότητα να:

[...]

β. Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις...

στ. Μεριμνά για την τήρηση της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών 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 101 και 102 της Συνθήκης για τη λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης (Ενοποιημένη Απόδοση), καθώς και τον Κανονισμό 1/2003/ΕΚ(L001). Η ΕΕΤΤ δύναται να ζητά τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού σε όσες περιπτώσεις κρίνει αναγκαίο[...]

η. Διενεργεί ακροάσεις για τη διαπίστωση παραβάσεων διατάξεων του παρόντος νόμου καθώς και κάθε άλλη περίπτωση, για την οποία ρητά δίδεται σχετική αρμοδιότητα με τον παρόντα νόμο[...]

ιστ. Ζητά, με αιτιολογημένο αίτημα της και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και από τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον τομέα του ραδιοεξοπλισμού και τηλεπικοινωνιακού τερματικού εξοπλισμού, κάθε πληροφορία τεχνικού, χρηματοοικονομικού ή νομικού περιεχομένου, που απαιτείται για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση προς τις διατάξεις του παρόντος νόμου, τις κανονιστικές της αποφάσεις και τους όρους της αδείας τους. Ιδίως δύναται να απαιτεί από τις επιχειρήσεις οι οποίες παρέχουν δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς Γενικής Αδείας, ή στις οποίες έχουν εκχωρηθεί ραδιοσυχνότητες ή αριθμοί, την παροχή κάθε πληροφορίας που απαιτείται για τον έλεγχο συμμόρφωσης με τους όρους παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας, σύμφωνα με την Γενική Άδεια ή τα δικαιώματα χρήσης ή με τις ειδικές κανονιστικές υποχρεώσεις του παρόντος. Οι πληροφορίες που ζητά η Ε.Ε.Τ.Τ. πρέπει να είναι ανάλογες με το σκοπό που επιδιώκεται κάθε φορά[...]

κστ. Ρυθμίζει την πρόσβαση και τη διασύνδεση, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου, εκδίδοντας κανονιστικές πράξεις σε όσες περιπτώσεις αυτό απαιτείται [...]

λδ. Απευθύνει οδηγίες και συστάσεις, επιβάλλει κατ' αποκλειστικότητα πρόστιμα και λοιπές διοικητικές κυρώσεις, σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία συμπεριλαμβανομένων των ποινών και κυρώσεων που προβλέπονται στο ν.3959/2011 (Α' 93) και παραπέμπει τους παραβάτες στις αρμόδιες δικαστικές αρχές.

Σχετικά δε με τα αναλογικά και δικαιολογημένα μέτρα τα οποία δύναται να επιβάλει η ΕΕΤΤ, μετά από ανάλυση αγοράς, σε φορείς εκμετάλλευσης με σημαντική ισχύ στην αγορά πρόσβασης και διασύνδεσης τα άρθρα 50 επ. ορίζουν σχετικά με τις υποχρεώσεις διαφάνειας, αμεροληψίας, λογιστικού διαχωρισμού, καθώς και ικανοποίησης εύλογων αιτημάτων και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου.

Σύμφωνα με το άρθρο 77 παρ. 1 και 2 του ν. 4070/2012 η ΕΕΤΤ σε περίπτωση παραβίασης της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων δύναται να επιβάλλει σύσταση η/και πρόστιμο έως 3.000.000 ευρώ είτε αναστολή ή ανάκληση των δικαιωμάτων παροχής δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, και ειδικότερα: [...]

2. Η Ε.Ε.Τ.Τ. με ειδικά αιτιολογημένη απόφαση 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 ευλόγου 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.

γ) Αναστολή ή ανάκληση των δικαιωμάτων παροχής δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών λειτουργίας υπό καθεστώς Γενικής Αδείας, καθώς και των δικαιωμάτων χρήσης, ειδικών υποχρεώσεων σε περίπτωση σοβαρών και επανειλημμένων παραβάσεων. Στην περίπτωση αυτή, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να επιβάλλει αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις και ποινές που θα καλύπτουν τη χρονική περίοδο κάθε παράβασης, ακόμη και εάν η παράβαση έχει μετέπειτα παύσει να υφίσταται.



δ) Διαταγή να διακοπεί ή να καθυστερήσει η παροχή υπηρεσίας ή ομάδας υπηρεσιών η οποία, εάν συνεχιζόταν θα κατέληγε σε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, ενώ εκκρεμεί η συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις πρόσβασης που έχουν επιβληθεί μετά από ανάλυση αγοράς σύμφωνα με το άρθρο 43 του παρόντος [...].

2. Ο ν. 4727/2020

Τις σχετικές αρμοδιότητες εξακολουθεί να διατηρεί η ΕΕΤΤ και μετά τη θέση σε ισχύ του ν. 4727/2020, άρθρο 113, παρ. 1:

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 παρόχων με σημαντική ισχύ στις ανωτέρω σχετικές αγορές, ενεργώντας σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος Μέρους.

β) Εποπτεύει και ελέγχει τους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και επιβάλλει τις σχετικές κυρώσεις [...]

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 της Ε.Ε (C 202/2016), καθώς και τον Κανονισμό 1/2003/ΕΚ του Συμβουλίου, της 16ης Δεκεμβρίου 2002, για την εφαρμογή των κανόνων ανταγωνισμού που προβλέπονται στα άρθρα 81 και 82 της συνθήκης (L 1). Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να ζητά τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού σε όσες περιπτώσεις κρίνει αναγκαίο [...].

η) Διενεργεί ακροάσεις για τη διαπίστωση παραβάσεων διατάξεων του παρόντος νόμου, καθώς και για κάθε άλλη περίπτωση για την οποία ρητά δίδεται σχετική αρμοδιότητα με το παρόν Μέρος.

θ) Εκδίδει τον Κανονισμό Ακροάσεων, ο οποίος ρυθμίζει τα σχετικά θέματα για τη διεξαγωγή αυτών σε εφαρμογή των αρμοδιοτήτων της, σύμφωνα με το παρόν Μέρος [...]

ιγ) Ασκει κάθε αρμοδιότητα σχετική με τις γενικές άδειες και εκδίδει κανονισμούς με τους οποίους ρυθμίζεται κάθε σχετικό θέμα και ιδίως η διαδικασία υποβολής Δήλωσης Καταχώρισης, ο καθορισμός όρων παροχής υπηρεσιών υπό καθεστώς γενικής άδειας, η τροποποίηση των όρων αυτών, η επιβολή τελών και η τροποποίησή τους [...]

ιστ) Ζητά, με αιτιολογημένο αίτημά της και στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της, από τις επιχειρήσεις που δραστηριοποιούνται στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, καθώς και από τα φυσικά ή νομικά πρόσωπα που δραστηριοποιούνται στον τομέα του ραδιοεξοπλισμού, κάθε πληροφορία τεχνικού, χρηματοοικονομικού ή νομικού περιεχομένου, που απαιτείται για να διασφαλίζεται η συμμόρφωση προς τις διατάξεις του παρόντος Μέρους, του π.δ. 98/2017, τις κανονιστικές της αποφάσεις και τους όρους της αδειάς τους. Ιδίως, δύναται να απαιτεί από τις επιχειρήσεις, οι οποίες παρέχουν δίκτυα ή υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών υπό καθεστώς γενικής αδειάς, ή στις οποίες έχουν εκχωρηθεί ραδιοσυχνότητες ή αριθμοί, την παροχή κάθε πληροφορίας που απαιτείται για τον έλεγχο συμμόρφωσης με τους όρους παροχής της συγκεκριμένης υπηρεσίας, σύμφωνα με την γενική άδεια ή τα δικαιώματα χρήσης ή με τις ειδικές κανονιστικές υποχρεώσεις του παρόντος. Οι πληροφορίες που ζητά η Ε.Ε.Τ.Τ. πρέπει να είναι ανάλογες με το σκοπό που επιδιώκεται κάθε φορά [...]

κγ) Ρυθμίζει την πρόσβαση και διασύνδεση, σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος νόμου, εκδίδοντας πράξεις σε όσες περιπτώσεις αυτό απαιτείται [...]

κζ) Εισηγείται ή γνωμοδοτεί για την έκδοση κανονιστικών πράξεων στο πλαίσιο εφαρμογής του παρόντος Μέρους.

κη) Απευθύνει Οδηγίες και συστάσεις, επιβάλλει κατ' αποκλειστικότητα πρόστιμα και λοιπές διοικητικές κυρώσεις σε εταιρείες που δραστηριοποιούνται στους τομείς ηλεκτρονικών επικοινωνιών σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένων των ποινών και κυρώσεων, που προβλέπονται στον ν. 3959/2011 και παραπέμπει τους παραβάτες στις δικαστικές αρχές [...]

λυ) Εκδίδει κανονιστικές ή ατομικές διοικητικές πράξεις, με τις οποίες ρυθμίζεται κάθε διαδικασία και θέμα σε σχέση με τις ανωτέρω αρμοδιότητες της.

λδ) Ελέγχει και εποπτεύει την εφαρμογή υποχρεώσεων παροχής χονδρικής πρόσβασης και συναφών ευκολιών, ελέγχου τιμών και κοστολόγησης, δημοσιότητας και μη διακριτικής μεταχείρισης όσον αφορά τη χονδρική πρόσβαση και δημοσίευση προσφορών αναφοράς, όπως αυτές εκάστοτε ισχύουν, που επιβάλλονται σε φορείς οι οποίοι αναπτύσσουν και παρέχουν δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών με δημόσια συγχρηματοδότηση και η υλοποίησή τους έχει εγκριθεί με απόφαση της Ε.Ε. Η Ε.Ε.Τ.Τ. εκδίδει κανονισμούς για να ρυθμίζει κάθε αναγκαίο ζήτημα για την εφαρμογή των ως άνω, μετά τη συνεργασία με τον αρμόδιο



φορέα όταν αυτό απαιτείται. Σε περίπτωση που οι υπόχρεοι δεν συμμορφώνονται με τις ανωτέρω υποχρεώσεις τους η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να επιβάλλει σε βάρος τους διοικητικές κυρώσεις βάσει των άρθρων 137 και 138 του παρόντος [...]

3. Πλέον των ανωτέρω, η Ε.Ε.Τ.Τ., με την επιφύλαξη του άρθρου 227 εξακολουθεί, και μετά την έκδοση του παρόντος, να ασκεί τις αρμοδιότητες του άρθρου 12 του ν. 4070/2012.

- Αντίστοιχα, τα άρθρα 137 και 138 του ν. 4727/2020 προβλέπουν αναλυτικά τις κυρώσεις οι οποίες μπορούν να επιβληθούν με το νέο πλαίσιο- ίδιες με τον ν. 4070/2012: [...]

Άρθρο 137

Κυρώσεις (άρθρο 29 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)

1. Για κάθε παράβαση των διατάξεων του παρόντος, εκδοθεισών κανονιστικών αποφάσεων της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για θέματα που άπτονται των αρμοδιοτήτων της Ε.Ε.Τ.Τ. επιβάλλονται οι προβλεπόμενες στο άρθρο 138 διοικητικές κυρώσεις.

2. Εάν η Ε.Ε.Τ.Τ., στο πλαίσιο της διαδικασίας που αναφέρεται στην παρ. 3 του άρθρου 130, αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν σχετικής ενημέρωσης από το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης για τις περιπτώσεις γεωγραφικών ερευνών που αυτό διεξάγει, διαπιστώσει ότι επιχείρηση ή δημόσια αρχή παρέχει παραπλανητικές, εσφαλμένες ή ελλιπείς πληροφορίες εκ προθέσεως ή λόγω βαριάς αμέλειας, δύναται με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, να επιβάλει σε αυτούς τις οριζόμενες στο πρώτο και δεύτερο εδάφιο της παρ. 3 του άρθρου 138 κυρώσεις.

Κατά την επιβολή των ως άνω κυρώσεων, λαμβάνεται υπόψη, μεταξύ άλλων, το κατά πόσον η συμπεριφορά της επιχείρησης ή της δημόσιας αρχής είχε αρνητικό αντίκτυπο στον ανταγωνισμό και, ιδιαίτερα, κατά πόσον σε αντίθεση με τις αρχικά παρασχεθείσες πληροφορίες ή τυχόν επικαιροποίηση αυτών η επιχείρηση ή η δημόσια αρχή είτε ανέπτυξε, επέκτεινε ή αναβάθμισε δίκτυο είτε δεν έχει αναπτύξει δίκτυο, και δεν έχει αιτιολογήσει αντικειμενικά αυτήν την αλλαγή του σχεδίου.

Άρθρο 138

Συμμόρφωση προς τους όρους της γενικής άδειας ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης και συμμόρφωση προς τις ειδικές υποχρεώσεις [άρθρο 30 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972]

1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. παρακολουθεί και επιβλέπει τη συμμόρφωση με τις διατάξεις του παρόντος Μέρους με την επιφύλαξη της παρ. 1 του άρθρου 137 και ιδίως, τους όρους της γενικής άδειας ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης, με τις ειδικές υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 121, με την υποχρέωση αποτελεσματικής και αποδοτικής χρήσης του ραδιοφάσματος, σύμφωνα με το άρθρο 112, την παρ. 1 του άρθρου 153 και το άρθρο 155 του παρόντος Μέρους, με τον Κανονισμό (ΕΕ) 531/2012 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 13ης Ιουνίου 2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (L 172) και με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, της 25ης Νοεμβρίου 2015, για τη θέσπιση μέτρων σχετικά με την πρόσβαση στο ανοικτό διαδίκτυο και την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΕ) 531/2012 για την περιαγωγή σε δημόσια δίκτυα κινητών επικοινωνιών εντός της Ένωσης (L 310). Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να ζητά από τις επιχειρήσεις που υπόκεινται στη γενική άδεια ή απολαύουν δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος ή πόρων αριθμοδότησης, να παρέχουν όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για τον έλεγχο της συμμόρφωσής τους προς τους όρους της γενικής άδειας ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης ή προς τις ειδικές υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 121 ή στο άρθρο 155, σύμφωνα με το άρθρο 129, με τον Κανονισμό (ΕΕ) 531/2012 και με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120.

2. Εάν η Ε.Ε.Τ.Τ. διαπιστώσει, ότι μια επιχείρηση δεν τηρεί μία ή περισσότερες από τις διατάξεις του παρόντος Μέρους και ιδίως έναν ή περισσότερους όρους της γενικής άδειας ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης ή τις ειδικές υποχρεώσεις που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 121 ή στον Κανονισμό (ΕΕ) 531/2012 ή στον Κανονισμό (ΕΕ) 2015/2120, κοινοποιεί στην επιχείρηση την εν λόγω διαπίστωση και παρέχει στην επιχείρηση τη δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις της, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ., με ειδικά αιτιολογημένη απόφασή της και ύστερα από προηγούμενη ακρόαση των ενδιαφερομένων, έχει τη δυνατότητα να απαιτήσει την παύση της παράβασης στην οποία αναφέρεται η παρ. 2, είτε αμέσως είτε εντός εύλογου χρονικού διαστήματος, και λαμβάνει κατάλληλα και αναλογικά μέτρα που αποβλέπουν στην εξασφάλιση της συμμόρφωσης.



Εν προκειμένω, η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να επιβάλλει μία ή περισσότερες από τις παρακάτω κυρώσεις:

α) Σύσταση,

β) πρόστιμο έως τρία εκατομμύρια ευρώ (3.000.000 €) που εισπράττεται σύμφωνα με τον 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,

γ) διαταγή να διακοπεί ή να καθυστερήσει η παροχή υπηρεσίας ή ομάδας υπηρεσιών η οποία, εάν συνεχιζόταν, θα κατέληγε σε σοβαρή στρέβλωση του ανταγωνισμού, ενώ εκκρεμεί η συμμόρφωση με τις υποχρεώσεις πρόσβασης που έχουν επιβληθεί μετά από ανάλυση αγοράς σύμφωνα με το άρθρο 175.

Σε όποιον επιβάλλεται μία από τις παραπάνω κυρώσεις υποχρεούται στην καταβολή των εξόδων εποπτείας και ελέγχου φάσματος, εφόσον υφίστανται, όπως αυτά ορίζονται στην απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ.

Η απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. κοινοποιείται στην ενδιαφερόμενη επιχείρηση χωρίς καθυστέρηση, εντός εύλογου χρόνου από τη λήψη της και προβλέπει εύλογο χρονικό διάστημα για τη συμμόρφωση της επιχείρησης προς το μέτρο [...].

4. Παρά τις παρ. 2 και 3 του παρόντος άρθρου, η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να επιβάλει, ανάλογα με την περίπτωση, τις κυρώσεις των περ. α' και β' της παρ. 3 στις επιχειρήσεις που δεν παρέχουν πληροφορίες, σύμφωνα με τις υποχρεώσεις που επιβάλλουν οι περ. α' ή β' της παρ. 1 του άρθρου 129 και το άρθρο 177 εντός εύλογου χρονικού διαστήματος που ορίζεται από την Ε.Ε.Τ.Τ.

5. Σε περιπτώσεις σοβαρής παράβασης ή επανειλημμένων παραβάσεων των διατάξεων του παρόντος Μέρους και ιδίως των όρων της γενικής άδειας ή των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης ή των ειδικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 121 ή στην παρ. 1 και 2 του άρθρου 155, εάν τα μέτρα για την εξασφάλιση της συμμόρφωσης που αναφέρονται στην παρ. 3 δεν φέρουν αποτέλεσμα, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να εμποδίζει την περαιτέρω παροχή δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από μια επιχείρηση ή να αναστέλλει ή να ανακαλεί τα εν λόγω δικαιώματα χρήσης. Η Ε.Ε.Τ.Τ. επιβάλλει αποτελεσματικές, αναλογικές και αποτρεπτικές κυρώσεις. Αυτές οι κυρώσεις μπορούν να επιβληθούν ώστε να καλύπτουν τη χρονική περίοδο κάθε παράβασης, ακόμη και εάν η παράβαση έχει στη συνέχεια διορθωθεί.

6. Με την επιφύλαξη των παρ. 2, 3 και 5, σε εξαιρετικές περιπτώσεις και όταν η Ε.Ε.Τ.Τ. έχει αποχρώσες ενδείξεις, ότι η παράβαση των διατάξεων του παρόντος Μέρους ή κάθε θέματος της αρμοδιότητας της Ε.Ε.Τ.Τ. και ιδίως των όρων της γενικής άδειας, των δικαιωμάτων χρήσης ραδιοφάσματος και πόρων αριθμοδότησης ή των ειδικών υποχρεώσεων που αναφέρονται στην παρ. 2 του άρθρου 121 ή στις παρ. 1 και 2 του άρθρου 155, συνιστά άμεση και σοβαρή απειλή για τη δημόσια ασφάλεια, τη δημόσια τάξη ή τη δημόσια υγεία ή κίνδυνο ότι θα προξενήσει σοβαρά οικονομικά ή λειτουργικά προβλήματα σε άλλους παρόχους ή σε χρήστες δικτύων ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή άλλους χρήστες του ραδιοφάσματος, μπορεί να λαμβάνει έκτακτα προσωρινά μέτρα προς αντιμετώπιση της κατάστασης, πριν τη λήψη οριστικής απόφασης. Η απόφαση της Ε.Ε.Τ.Τ. για τα προσωρινά μέτρα είναι άμεσα εκτελεστή και μπορεί να επιβάλει διοικητικό πρόστιμο μέχρι εκατόν πενήντα χιλιάδες ευρώ (150.000,00 €) για κάθε ημέρα μη συμμόρφωσης. Η διαδικασία λήψεως προσωρινών μέτρων καθορίζεται με τον Κανονισμό Ακροάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ., ο οποίος δημοσιεύεται στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως. Στην ενδιαφερόμενη επιχείρηση παρέχεται εν συνεχεία δυνατότητα να εκθέσει τις απόψεις της και να προτείνει μέτρα αποκατάστασης. Εάν αυτά κριθούν επαρκή, η Ε.Ε.Τ.Τ. ανακαλεί, άμεσα ή με την οριστική της απόφαση, τα προσωρινά μέτρα και επικυρώνει τα προτεινόμενα από την επιχείρηση μέτρα αποκατάστασης. Τα προσωρινά μέτρα της Ε.Ε.Τ.Τ. έχουν ισχύ μέγιστης διάρκειας τριών μηνών, που, σε περιπτώσεις μη ολοκλήρωσης των διαδικασιών συμμόρφωσης, μπορεί να παραταθεί για ακόμη τρεις (3) μήνες.

7. Οι επιχειρήσεις έχουν δικαίωμα να προσφεύγουν κατά των μέτρων που λαμβάνονται δυνάμει του παρόντος άρθρου σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 139.

Σε περίπτωση επιβολής της διοικητικής κυρώσεως του προστίμου, εάν ο υπόχρεος για την καταβολή του το καταβάλει εντός τριάντα (30) ημερών, από την κοινοποίηση σε αυτόν της σχετικής απόφασης της Ε.Ε.Τ.Τ., το πρόστιμο μειώνεται αυτοδικαίως στα 2/3 του επιβληθέντος ποσού. Η παρούσα διάταξη εφαρμόζεται και για τις κυρώσεις που επιβάλλονται από την Ε.Ε.Τ.Τ., δυνάμει του π.δ. 98/2017 (Α' 139).

Τα ανωτέρω πρόστιμα που προβλέπονται στο παρόν άρθρο εισπράττονται στο όνομα και για λογαριασμό της Ε.Ε.Τ.Τ. και αποδίδονται σε αυτήν.

Η διαδικασία ακρόασης ενώπιον της Ε.Ε.Τ.Τ. καθορίζεται με τον Κανονισμό Ακροάσεων της Ε.Ε.Τ.Τ.]

-Ανάλυση της αγοράς & Σημαντική Ισχύ στην αγορά



Άρθρο 171

Επιχειρήσεις με σημαντική ισχύ στην αγορά [άρθρο 63 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1971]

[1. Στις περιπτώσεις που η Ε.Ε.Τ.Τ. υποχρεούται από το παρόν Μέρος να διαπιστώσει κατά πόσον οι επιχειρήσεις κατέχουν σημαντική ισχύ στην αγορά σύμφωνα με τη διαδικασία του άρθρου 175, εφαρμόζει την παρ. 2.

2. Μια επιχείρηση θεωρείται ότι κατέχει σημαντική ισχύ στην αγορά εφόσον, είτε μεμονωμένα είτε σε συνεργασία με άλλες επιχειρήσεις, κατέχει θέση ισοδύναμη με δεσπόζουσα θέση, δηλαδή θέση οικονομικής ισχύος που της επιτρέπει να συμπεριφέρεται, σε σημαντικό βαθμό, ανεξάρτητα από τους ανταγωνιστές, τους πελάτες και, τελικά, τους καταναλωτές.

Ειδικότερα, η Ε.Ε.Τ.Τ., όταν εκτιμά κατά πόσον δύο ή περισσότερες επιχειρήσεις κατέχουν κοινή δεσπόζουσα θέση σε μια αγορά, ενεργεί σύμφωνα με τους εθνικούς και ενωσιακούς κανόνες, λαμβάνοντας ιδιαίτερως υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με την ανάλυση της αγοράς και την εκτίμηση της σημαντικής ισχύος στην αγορά, τις οποίες δημοσιεύει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, σύμφωνα με το άρθρο 64 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972.

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 το παρόν Μέρος, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ζητά τη συνδρομή της Επιτροπής Ανταγωνισμού.

3. Εάν μια επιχείρηση κατέχει σημαντική ισχύ σε μια συγκεκριμένη αγορά (πρώτη αγορά), είναι δυνατόν να οριστεί επίσης ως κατέχουσα σημαντική ισχύ και σε μια στενά συνδεδεμένη με αυτήν αγορά (δεύτερη αγορά), εάν οι δεσμοί μεταξύ των δύο αγορών επιτρέπουν στην επιχείρηση να αξιοποιήσει στο πλαίσιο της στενά συνδεδεμένης με αυτήν αγοράς την ισχύ που κατέχει στη συγκεκριμένη αγορά, αυξάνοντας με τον τρόπο αυτόν την ισχύ της στην αγορά. Κατά συνέπεια, διορθωτικά μέτρα που έχουν ως στόχο να αποτρέψουν αυτήν την αξιοποίηση της ισχύος μπορούν να εφαρμοστούν στη στενά συνδεδεμένη με αυτή αγορά δυνάμει των άρθρων 177, 178, 179 και 182.]

- Υποχρέωση διαφάνειας (άρθρο 69 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)

[1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί, σύμφωνα με το άρθρο 176, να επιβάλλει υποχρεώσεις διαφάνειας όσον αφορά τη διασύνδεση ή την πρόσβαση, βάσει των οποίων απαιτείται από τις επιχειρήσεις να δημοσιοποιούν συγκεκριμένες πληροφορίες, όπως πληροφορίες λογιστικής φύσεως, τιμές, τεχνικές προδιαγραφές, χαρακτηριστικά δικτύου και τις αναμενόμενες εξελίξεις τους, καθώς και όρους και προϋποθέσεις παροχής και χρήσης, συμπεριλαμβανομένων τυχόν όρων μεταβολής της πρόσβασης ή της χρήσης υπηρεσιών και εφαρμογών, ιδίως όσον αφορά τη μετάβαση από τις παραδοσιακές υποδομές, εφόσον επιτρέπονται οι εν λόγω όροι από τον νόμο, σύμφωνα με το ενωσιακό δίκαιο.

2. Ιδίως, στην περίπτωση που μία επιχείρηση έχει υποχρεώσεις αμεροληψίας, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να απαιτεί από την εν λόγω επιχείρηση να δημοσιεύει προσφορά αναφοράς, που θα είναι επαρκώς αδεσμοποίητη προκειμένου να εξασφαλίζεται, ότι οι επιχειρήσεις δεν υποχρεούνται να πληρώνουν για ευκολίες οι οποίες δεν είναι αναγκαίες για τη ζητούμενη υπηρεσία. Η εν λόγω προσφορά περιέχει περιγραφή των σχετικών προσφορών, διαχωρισμένων ανά στοιχείο ανάλογα με τις ανάγκες της αγοράς, και τους συναφείς όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων των τιμών. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται, μεταξύ άλλων, να επιβάλλει αλλαγές στις προσφορές αναφοράς για την εκπλήρωση τυχόν υποχρεώσεων οι οποίες επιβάλλονται δυνάμει του παρόντος Μέρους.

3. Η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να καθορίζει αναλυτικά τις πληροφορίες που πρέπει να διατίθενται, τις απαιτούμενες λεπτομέρειες και τον τρόπο δημοσίευσής τους.

4. Παρά τις διατάξεις της παρ. 3, όταν μία επιχείρηση έχει, δυνάμει του άρθρου 180 ή 181, υποχρεώσεις όσον αφορά την πρόσβαση σε υποδομή δικτύου χονδρικής, η Ε.Ε.Τ.Τ. εξασφαλίζει τη δημοσίευση προσφοράς αναφοράς λαμβάνοντας ιδιαίτερως υπόψη τις κατευθυντήριες γραμμές του BEREC σχετικά με τα ελάχιστα κριτήρια για προσφορά αναφοράς, διασφαλίζει ότι καθορίζονται, εφόσον είναι σκόπιμο, βασικοί δείκτες επιδόσεων, καθώς και τα αντίστοιχα επίπεδα υπηρεσιών, και παρακολουθεί στενά και διασφαλίζει τη σχετική συμμόρφωση. Επιπλέον, η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται, εφόσον απαιτείται, να προκαθορίζει τις συναφείς οικονομικές κυρώσεις, σύμφωνα με το ενω-σιακό και το ελληνικό δίκαιο].

Άρθρο 178

Υποχρέωση αμεροληψίας (άρθρο 70 της Οδηγίας (ΕΕ) 2018/1972)

[1. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 176, να επιβάλλει υποχρεώσεις αμεροληψίας όσον αφορά τη διασύνδεση ή την πρόσβαση.

2. Οι υποχρεώσεις αμεροληψίας διασφαλίζουν, ιδίως, ότι η επιχείρηση εφαρμόζει ισοδύναμους όρους, σε ισοδύναμες περιστάσεις, σε άλλους παρόχους ισοδύναμων υπηρεσιών, και παρέχει υπηρεσίες και πληροφο-



ρίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με τις παρεχόμενες για τις δικές της υπηρεσίες ή τις υπηρεσίες των θυγατρικών ή των εταίρων της. Η Ε.Ε.Τ.Τ. δύναται να επιβάλλει στην εν λόγω επιχείρηση υποχρεώσεις για προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών πρόσβασης σε όλες τις επιχειρήσεις, καθώς και στην ίδια, με τα ίδια χρονοδιαγράμματα, τους ίδιους όρους και προϋποθέσεις, συμπεριλαμβανομένων εκείνων που αφορούν τα επίπεδα τιμών και υπηρεσιών, και μέσω των ίδιων συστημάτων και διαδικασιών, προκειμένου να διασφαλίζεται η ισοδυναμία πρόσβασης].

Ο ν. 4727/2020 στο άρθρο 230 διευκρινίζει τι ισχύει για τις εκκρεμείς διαδικασίες. [...]

Άρθρο 230

Μεταβατικές διατάξεις

[1. Από την έναρξη ισχύος του παρόντος, τυχόν διαγωνιστικές διαδικασίες που διενεργούνται από την Ε.Ε.Τ.Τ. ή το Υπουργείο Ψηφιακής Διακυβέρνησης και ευρίσκονται σε εξέλιξη ολοκληρώνονται σύμφωνα με τη σχετική προκήρυξη. Δημόσιες διαβουλεύσεις, οι οποίες διενεργήθηκαν από την Ε.Ε.Τ.Τ. στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της πριν τη θέση σε ισχύ του παρόντος, λαμβάνονται υπόψη για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος.

2. Ο καθορισμός και η ανάλυση σχετικών αγορών, καθώς και οι εν εξελίξει διαβουλεύσεις ή/και κοινοποιήσεις στην Ευρωπαϊκή Ένωση, οι οποίες άρχισαν πριν τη θέση σε ισχύ του παρόντος, λαμβάνονται υπόψη για την εφαρμογή των διατάξεων του παρόντος.

3. Προγενέστερες Αποφάσεις ή Πράξεις της Ε.Ε.Τ.Τ. και του Υπουργού Ψηφιακής Διακυβέρνησης παραμένουν εν ισχύ στο μέτρο που δεν αντιβαίνουν στις διατάξεις του παρόντος.

4. Αιτήσεις που έχουν υποβληθεί στην Ε.Ε.Τ.Τ. πριν τη θέση σε ισχύος του παρόντος και εκκρεμούν, εξετάζονται σύμφωνα με τις διατάξεις του παρόντος.]

3. Πλαίσιο Παροχής Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο

3α. υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/28.07.2011

Η υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/28.07.2011 (Β' 1908) απόφαση της ΕΕΤΤ όρισε διακριτή εθνική αγορά για την Χονδρική Παροχή (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζόμενης και πλήρως αποδεσμοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, με γεωγραφικό εύρος ολόκληρη την Ελληνική Επικράτεια και την εταιρεία "Όργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδας Α.Ε. (ΟΤΕ Α.Ε.), ως επιχείρηση με Σημαντική Ισχύ στην Εθνική Αγορά Χονδρικής Πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου για το σκοπό της παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών και επέβαλε σε αυτήν τις κάτωθι υποχρεώσεις:

- Υποχρέωση Παροχής Πρόσβασης και Χρήσης Ειδικών Ευκολιών Δικτύου
- Υποχρέωση Αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης)
- Υποχρέωση Διαφάνειας, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης δημοσίευσης Προσφοράς Αναφοράς Διασύνδεσης με ορισμένο ελάχιστο περιεχόμενο
- Υποχρέωση Λογιστικού Διαχωρισμού
- Υποχρέωση Ελέγχου Τιμών και κοστολόγησης

Σύμφωνα με τα αναλυτικά αναφερόμενα στο Κεφάλαιο ΙΙΙ της ως άνω απόφασης. Κατά τις παρ. 3.1.1, 3.1.8 και 3.1.9 της Ενότητας ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, στο πλαίσιο της υποχρέωσης πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, ο ΟΤΕ 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.

Περαιτέρω, κατά τις παρ. 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5 της Ενότητας ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, στο πλαίσιο της υποχρέωσης Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης) αυτής, ο ΟΤΕ:

[...] 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 τρίτους παρόχους υπό τους ίδιους όρους και υπό τις ίδιες προδιαγραφές ποιότητας με αυτές που παρέχει και στο λιανικό του άκρο.]

Σε εφαρμογή της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/28.07.2011 ΑΠ ΕΕΤΤ (Β' 1908), εγκρίθηκε η Προσφορά Αναφοράς Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο και υπο-βρόχο (RUO 2012) της εταιρείας ΟΤΕ, η οποία εξειδικεύει την υποχρέωση της εταιρείας ΟΤΕ να παρέχει Πλήρως Αδεσμοποίητη και Μεριζόμενη Πρόσβαση στον Τοπικό Βρόχο και υπο-βρόχο και τις συναφείς ευκολίες με βάση την αρχή της διαφάνειας, αμεροληψίας και κοστοστρέφειας, με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 675/09/11.12.2012 (Β 3402).

3β. υπ' αρ. ΕΕΤΤ 675/09/11.12.2012.

Στο Παράρτημα 4 του RUO 2012 (SLA ΤΟΒ/ΤΟΥΒ) και συγκεκριμένα στην παρ. 4.5.1 και 4.6.1 αυτού, ορίζονται οι πραγματικοί χρόνοι άρσης βλάβης ΤοΒ/ΤοΥΒ, για άρση αναγγελθείσας βλάβης σε πλήρη τοπικό βρόχο, πλήρη τοπικό υποβρόχο, μεριζόμενο τοπικό βρόχο σε μία (1) εργάσιμη ημέρα, και στην περίπτωση που έχει χαρακτηριστεί καλωδιακή, εντός τριών (3) εργασίμων ημερών από το χαρακτηρισμό της στο Π/Σ ΟΤΕ. Ειδικότερα το Παράρτημα 4.6.1. ορίζει: [...]

4.6.1 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

Τοπικός Βρόχος	Πραγματικοί Χρόνοι άρσης βλάβης
Πλήρης Τοπικός Βρόχος	1 ΕΗ
Πλήρης Τοπικός Υποβρόχος	1 ΕΗ
Μεριζόμενος Τοπικός Βρόχος	1 ΕΗ
Καλωδιακή Βλάβη	3 ΕΗ από το χαρακτηρισμό της στο ΠΣ ΟΤΕ

Άσκοπη μετακίνηση και απασχόληση προσωπικού του ΟΤΕ θα βαρύνει τον Τ.Π.]

Επίσης, στο Παράρτημα 5 του RUO 2012 (Βλαβοδιαχείριση ΤΟΒ/ΤΟΥΒ), συγκεκριμένα στην παράγραφο 5.2.1.10, ορίζεται ότι η παρακολούθηση της βλάβης γίνεται μέσω του ΠΣ του ΟΤΕ, το οποίο ενημερώνεται άμεσα από το provisioning σύστημα για την εξέλιξη της βλάβης. Στο πλαίσιο αυτό ο ΟΤΕ ενημερώνει τον ΤΠ μέσω του ΠΣ και ο ΤΠ φέρει την υποχρέωση να ενημερώσει σχετικά τον τελικό χρήστη.

Στην παρ. 5.2.1.19 του ίδιου Παραρτήματος, ορίζεται μεταξύ άλλων, ότι στην περίπτωση καλωδιακής βλάβης ο ΟΤΕ, ταυτόχρονα με το χαρακτηρισμό της ως τέτοιας από τον τεχνικό του, ενημερώνει μέσω του ΠΣ ΟΤΕ τον Τ.Π ότι υφίσταται καλωδιακή βλάβη, υποδεικνύοντας ταυτόχρονα και την πιθανή ημερομηνία άρσης, στη περίπτωση δε που ο πιθανός χρόνος αποκατάστασης της καλωδιακής βλάβης παρέλθει άπρακτος τότε ο ΟΤΕ θα ενημερώνει το ΠΣ ΟΤΕ με καινούργια πιθανή ημερομηνία. Ο χαρακτηρισμός της βλάβης ως καλωδιακής γίνεται εντός 2 εργασίμων ημερών από την πρώτη εργάσιμη ημέρα, μετά την αναγγελία αυτής.

- Επισημαίνεται εκ του περισσού, αφού τυγχάνει εφαρμοστέα, μετά το υπό εξέταση διάστημα, προς το σκοπό όμως, της ολοκληρωμένης εικόνας των υποχρεώσεων και της θέσης στην αγορά της ΟΤΕ Α.Ε. ότι και η υπ' αρ. 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)», (ΦΕΚ 4505/Β/30.12.2016), η οποία και αντικατέστησε την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011 όρισε εκ νέου τον ΟΤΕ ως επιχείρηση με σημαντική ισχύ και διατήρησε τις ίδιες κανονιστικές υποχρεώσεις.

- Τέλος, Σύμφωνα με την παρ. 3.5 του Κεφαλαίου 3 «Γενικοί Όροι» της ως άνω Προσφοράς αναφοράς, όπως εγκρίθηκε με την υπ' αρ. 675/09/2012 ΕΕΤΤ, τίθεται ο ορισμός της ανωτέρας βίας:[...]

3.5. ΑΝΩΤΕΡΑ ΒΙΑ:

Κανένα από τα συμβαλλόμενα μέρη δεν καθίσταται υπαίτιο για οποιαδήποτε αδυναμία εκπλήρωσης ή μη προσηκούσα εκπλήρωση των υποχρεώσεων του που προβλέπονται από την παρούσα Προσφορά, στην περίπτωση που αυτή η αποτυχία οφείλεται σε γεγονότα ανωτέρας βίας. Ως γεγονός ανωτέρας βίας θεωρείται, κατά τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας, κάθε γεγονός το οποίο βρίσκεται εκτός της σφαίρας επιρροής των μερών και το οποίο αντικειμενικά δεν θα μπορούσε να αποτραπεί ούτε με την επίδειξη άκρως εξειδικασμένης επιμέλειας, εφόσον αυτό συνεπάγεται αντικειμενική αδυναμία του πληττόμενου μέρους προς εκπλήρωση των υποχρεώσεων του.



Σε περίπτωση επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις των μερών που απορρέουν από την παρούσα και συνδέονται αιτιωδώς με την ανωτέρω βία αναστέλλονται για όλη τη διάρκεια ισχύος των γεγονότων αυτών.

Εμφανιζόμενου λόγου ανωτέρας βίας που δεν θα είναι κοινώς γνωστός, το πληττόμενο Μέρος υποχρεούται, εντός πέντε (5) ημερών από της εμφανίσεως του, να τον γνωστοποιήσει εγγράφως στο άλλο Μέρος. Ενόσω υφίσταται και διαρκεί ο λόγος της ανωτέρας βίας κατά τα ανωτέρω, τα Μέρη έχουν την υποχρέωση να λαμβάνουν όλα τα κατάλληλα μέτρα για τον περιορισμό των ζημιών που ήθελε προκύψουν και να πραγματοποιούν κάθε εύλογη προσπάθεια προκειμένου να άρουν χωρίς καθυστέρηση τα αποτελέσματα οποιασδήποτε κατάστασης ανωτέρας βίας και επίσης να αναζητούν εύλογες εναλλακτικές μεθόδους για την επίτευξη ισοδύναμων αποτελεσμάτων σύμφωνα με τη Σύμβαση και την παρούσα Προσφορά.

Στην περίπτωση που τα εν λόγω γεγονότα ανωτέρας βίας συνεχιστούν για χρονική περίοδο τουλάχιστον τριάντα (30) ημερών, τότε τα Μέρη θα συνεννοηθούν με καλή πίστη προκειμένου να καταλήξουν σε συμφωνία για τις απαιτούμενες ενέργειες σύμφωνα με τις περιστάσεις ή για να τροποποιήσουν (εφ' όσον είναι επαρκώς δικαιολογημένο) τους όρους της Σύμβασης και της παρούσας Προσφοράς συνεπεία της εξακολούθησης της ανωτέρας βίας, και να καθορίσουν ταυτόχρονα τις περαιτέρω σχέσεις τους.

Αν τα Μέρη δεν κατορθώσουν να συμφωνήσουν να αναλάβουν δράση ή να τροποποιήσουν τους όρους της Σύμβασης ή να λύσουν τη Σύμβαση κατόπιν αμοιβαίας συμφωνίας, τότε, σε περίπτωση διάρκειας των γεγονότων ανωτέρας βίας μεγαλύτερης από ενενήντα (90) εργάσιμες ημέρες (εκτός εάν με βάση διάταξη της παρούσας προβλέπεται συντομότερη προθεσμία), οποιοδήποτε των Μερών έχει το δικαίωμα να λύσει μονομερώς τη Σύμβαση, ειδοποιώντας εγγράφως το άλλο Μέρος, χωρίς να παραβλάπτονται τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις που υφίσταντο πριν από την εν λόγω λύση της Σύμβασης, δηλαδή κάθε Μέρος θα εκπληρώσει όλες τις συμβατικές υποχρεώσεις του που είχαν καταστεί ληξιπρόθεσμες πριν την εμφάνιση του γεγονότος ανωτέρας βίας. Το δικαίωμα καταγγελίας του ΟΤΕ τελεί υπό την επιφύλαξη των υποχρεώσεων που του επιβάλλονται δυνάμει της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/13/28.07.2011 (Β' 1908). [...]

-Στο Κεφάλαιο Β της εν λόγω απόφασης, στο άρθρο 1 υπό τίτλο Γενικές Αρχές, παρ. 5, 6 και 8, ορίζονται, μεταξύ άλλων, και 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 ΕΕΤΤ υπ' αρ. 614/013/28-7-2011 (Β' 1908), Κεφάλαιο Α, υποκεφάλαιο ΙΙΙ (Κανονιστικές υποχρεώσεις), ενότητα 4 (Υποχρέωση Αμεροληψίας), υπο-ενότητα 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.

8. Οι διατάξεις που περιλαμβάνονται στην παρούσα αποτελούν εξειδίκευση των υποχρεώσεων που έχουν επιβληθεί στον ΟΤΕ δυνάμει του ορισμού του ως Οργανισμού με Σημαντική Ισχύ στην Εθνική Αγορά Χονδρικής Παροχής Πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου για το σκοπό της παροχής ευρυζωνικών και φωνητικών υπηρεσιών, δυνάμει της ΕΕΤΤ υπ' αρ. 614/013/28-7-2011 (Β' 1908). Εκτός αν ρητά προβλέπεται διαφορετικά στην παρούσα, επιτρέπεται διαφοροποίηση από το παρόν εφόσον είναι ευνοϊκότερη για τον Τ.Π, και με την επιφύλαξη της υποχρέωσης αμεροληψίας του ΟΤΕ. [...]

4. Εφαρμοστέες Διατάξεις της Νομοθεσίας περί Προστασίας του Ελεύθερου Ανταγωνισμού

Στο άρθρο 102 της ΣυνθΛΕΕ ορίζεται ότι: [...]

Είναι ασυμβίβαστη με την εσωτερική αγορά και απαγορεύεται, κατά το μέτρο που δύναται να επηρεάσει το εμπόριο μεταξύ κρατών μελών, η καταχρηστική εκμετάλλευση από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις της δεσπόζουσας θέσης τους εντός της εσωτερικής αγοράς ή σημαντικού τμήματός της.

Η κατάχρηση αυτή δύναται να συνίσταται ιδίως:

α) στην άμεση ή έμμεση επιβολή μη δικαίων τιμών αγοράς ή πωλήσεως ή άλλων όρων συναλλαγής,
β) στον περιορισμό της παραγωγής, της διαθέσεως ή της τεχνολογικής αναπτύξεως επί ζημιά των καταναλωτών,

γ) στην εφαρμογή ανίσων όρων επί ισοδύναμων παροχών έναντι των εμπορικών συναλλασσομένων, με αποτέλεσμα να περιέρχονται αυτοί σε μειονεκτική θέση στον ανταγωνισμό,

δ) στην εξάρτηση της συνάψεως συμβάσεων από την αποδοχή, εκ μέρους των συναλλασσομένων, προσθέτων παροχών που εκ φύσεως ή σύμφωνα με τις εμπορικές συνήθειες δεν έχουν σχέση με το αντικείμενο των συμβάσεων αυτών».



Περαιτέρω, το άρθρο 2 του ν. 3959/2011 προβλέπει ότι:

1. Απαγορεύεται η καταχρηστική εκμετάλλευση από μία ή περισσότερες επιχειρήσεις της δεσπόζουσας θέσης στο σύνολο ή μέρος της αγοράς της Ελληνικής Επικράτειας.

2. Η καταχρηστική αυτή εκμετάλλευση μπορεί να συνίσταται ιδίως:

α) Στην άμεση ή έμμεση επιβολή μη εύλογων τιμών αγοράς ή πωλήσεως ή άλλων όρων συναλλαγής,

β) στον περιορισμό της παραγωγής, της διάθεσης ή της τεχνολογικής ανάπτυξης με ζημία των καταναλωτών,

γ) στην εφαρμογή στο εμπόριο άνισων όρων για ισοδύναμες παροχές, ιδίως στην αδικαιολόγητη άρνηση πώλησης, αγοράς ή άλλης συναλλαγής, με αποτέλεσμα να περιέρχονται ορισμένες επιχειρήσεις σε μειονεκτική θέση στον ανταγωνισμό,

δ) στην εξάρτηση της σύναψης συμβάσεων από την αποδοχή, εκ μέρους των συναλλασσόμενων, πρόσθετων παροχών, οι οποίες από τη φύση τους ή σύμφωνα με τις εμπορικές συνήθειες δεν συνδέονται με το αντικείμενο των συμβάσεων αυτών».

-Σύμφωνα με το άρθρο 25 παρ. 1α,β και 2α, β του ν. 3959/2011 (Εξουσίες της Επιτροπής επί παραβάσεων):
[...]

1. Η Επιτροπή Ανταγωνισμού αν, ύστερα από σχετική έρευνα που διεξάγεται είτε αυτεπαγγέλτως είτε κατόπιν καταγγελίας ή αίτησης του Υπουργού Οικονομίας, Ανταγωνιστικότητας και Ναυτιλίας, διαπιστώσει παράβαση των άρθρων 1, 2 και 11 ή των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης, με απόφαση της, διαζευκτικά ή σωρευτικά, μπορεί:

α) Να απευθύνει συστάσεις σε περίπτωση παράβασης των άρθρων 1 και 2 του παρόντος ή των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης,

β) να υποχρεώσει τις ενδιαφερόμενες επιχειρήσεις ή τις ενώσεις επιχειρήσεων να παύσουν την παράβαση και να παραλείπουν αυτή στο μέλλον,

γ) να επιβάλει μέτρα συμπεριφοράς ή διαρθρωτικού χαρακτήρα, τα οποία πρέπει να είναι αναγκαία και πρόσφορα για την παύση της παράβασης, ανάλογα με το είδος και τη βαρύτητα αυτής. Μέτρα διαρθρωτικού χαρακτήρα επιτρέπεται να επιβάλλονται μόνο στην περίπτωση που είτε δεν υφίστανται εξίσου αποτελεσματικά μέτρα συμπεριφοράς είτε όλα τα εξίσου αποτελεσματικά μέτρα συμπεριφοράς είναι ενδεχομένως επαχθέστερα από τα μέτρα διαρθρωτικού χαρακτήρα,

δ) να επιβάλει πρόστιμο κατά την παρ. 2α στις επιχειρήσεις ή ενώσεις επιχειρήσεων που υπέπεσαν στην παράβαση ή που δεν εκπληρώνουν αναληφθείσα από τις ίδιες δέσμευση η οποία έχει καταστεί υποχρεωτική, σύμφωνα με απόφαση της Επιτροπής Ανταγωνισμού κατ' εφαρμογή της παρ. 6,

ε) να απειλήσει πρόστιμο κατά την παρ. 2α ή την παρ. 2β ή και τα δύο σε περίπτωση συνέχισης ή επανάληψης της παράβασης,

στ) να επιβάλει το επαπειλούμενο πρόστιμο κατά την παρ. 2α ή την παρ. 2β ή και τα δύο όταν με απόφαση της βεβαιώνεται η συνέχιση ή επανάληψη της παράβασης ή η παράλειψη εκπλήρωσης αναληφθείσας από τις επιχειρήσεις ή ενώσεις επιχειρήσεων δέσμευσης, η οποία έχει καταστεί υποχρεωτική με απόφαση κατ' εφαρμογή της παρ. 6.

2. α) Το πρόστιμο που επαπειλείται ή επιβάλλεται κατά την περ. δ', ε' και στ' της παρ. 1 μπορεί να φτάνει μέχρι ποσοστού δέκα τοις εκατό (10%) του συνολικού κύκλου εργασιών της επιχείρησης της χρήσης κατά την οποία έπαυσε η παράβαση ή, αν αυτή συνεχίζεται μέχρι την έκδοση της απόφασης, της προηγούμενης της έκδοσης της απόφασης χρήσης. Σε περίπτωση ομίλου εταιρειών, για τον υπολογισμό του προστίμου, λαμβάνεται υπόψη ο συνολικός κύκλος εργασιών του ομίλου. Για τον καθορισμό του ύψους του προστίμου λαμβάνονται υπόψη η σοβαρότητα, η διάρκεια, η γεωγραφική έκταση της παράβασης, η διάρκεια και το είδος της συμμετοχής στην παράβαση της συγκεκριμένης επιχείρησης, καθώς και το οικονομικό όφελος που αποκόμισε.

Εφόσον είναι δυνατόν να υπολογιστεί το ύψος του οικονομικού οφέλους της επιχείρησης από την παράβαση, το ύψος του επιβαλλόμενου προστίμου δεν μπορεί να είναι μικρότερο από αυτό, ακόμα και αν υπερβαίνει το ποσοστό που ορίζεται στο πρώτο εδάφιο της παρούσας.

β) Το πρόστιμο που προβλέπεται στις περ. ε' και στ' της παρ. 1 ανέρχεται μέχρι του ποσού των δέκα χιλιάδων (10.000) ευρώ για κάθε ημέρα καθυστέρησης συμμόρφωσης προς την απόφαση και από την ημερομηνία που θα ορίσει η απόφαση.[...]

Από τις παραπάνω διατάξεις του Νόμου - Πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες προκύπτει ότι η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) ως τομεακή Αρχή Ανταγωνισμού στον κλάδο των ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει την αρμοδιότητα της εποπτείας και του ελέγχου για την τήρηση του δικαίου ελεύθερου ανταγωνισμού και, σε περίπτωση παράβασης, της επιβολής των σχετικών κυρώσεων (άρθρα 3 παρ. 1 δβ' και 2 γ', 12 παρ. β' και στ', 14 του ν. 4070/2012, τότε και ήδη πλέον, 160 παρ. 1 και 113 παρ. 2 περ. β' και στ' του ν. 4727/2020).



Όπως αναφέρεται στο άρθρο 14 του ν. 3959/2011, οι σχετικές με την υπό κρίση υπόθεση αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ είναι οι εξής:

1. Με την επιφύλαξη των αρμοδιοτήτων άλλων αρχών που ορίζονται με σχετική διάταξη νόμου, η Επιτροπή Ανταγωνισμού είναι αρμόδια για την τήρηση των διατάξεων του παρόντος νόμου και των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

2. Ιδίως, η Επιτροπή Ανταγωνισμού:

α) Διαπιστώνει αν υφίσταται παράβαση των άρθρων 1 και 2 και των άρθρων 101 και 102 της Συνθήκης για τη Λειτουργία της Ευρωπαϊκής Ένωσης και λαμβάνει τις αποφάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 25 [...]

δ) Απειλεί ή και επιβάλλει τα πρόστιμα και τις άλλες κυρώσεις, όπως ορίζεται στις ειδικότερες διατάξεις.

ε) Λαμβάνει προσωρινά μέτρα κατά τις παρ. 9 και 10 του άρθρου 8 και ασφαλιστικά μέτρα κατά την παρ. 5 του άρθρου 25 [...]

III. Ισχυρισμοί των Μερών

A.Οι ισχυρισμοί της WIND

A.1. Γενικά

Η αιτούσα με τις επιστολές της, την καταγγελία της αλλά και τα έγγραφα υπομνήματα υπ' αρ. ΕΕΤΤ 14819/26-5-2017, 18101/27-6-2017 τα οποία κατέθεσε στο πλαίσιο της ακρόασης αλλά και όσα ανέπτυξε κατά την προφορική διαδικασία θέτει συνολικά υπόψη της ΕΕΤΤ τα ακόλουθα:

Με την καταγγελία προβάλλει την από μέρους της καθής πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της τελευταίας στο πλαίσιο του RUO για αποκατάσταση εκτός των προβλεπόμενων χρονικών ορίων άρσης βλαβών, με κορύφωση από το Νομ. 2014 έως και την υποβολή της καταγγελίας, αλλά και μη ορθή και σύννομη ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ για την αποκατάσταση τους.

Προβάλλει ότι το κρίσιμο χρονικό διάστημα αναγγέλθηκαν από την καταγγέλλουσα 58.016 βλάβες (36.602 απλές και 21.414 καλωδιακές) (σελ. 16-18 καταγγελίας). Από τις καλωδιακές 16.114 αποκαταστάθηκαν εντός SLA, ενώ 5.300 βλάβες αποκαταστάθηκαν εκτός SLA (ποσοστό εκτός SLA ~25%), με μέσο όρο καθυστέρησης 10 ΗΗ τον Ιανουάριο 2015 και αύξηση 212%. Από τις 36.578 απλές βλάβες, 32.832 αποκαταστάθηκαν εντός SLA και 3.746 εκτός (~10%), με μέσο όρο καθυστέρησης τις 7,5 ΗΗ τον Ιανουάριο 2015 και αύξηση 57%.

Η αιτούσα υπογραμμίζει ότι αν και η καθής είχε οχληθεί, δεν μερίμνησε σχετικά, ώστε το φαινόμενο παρουσίασε και αυξητική τάση την περίοδο, πριν την υποβολή της καταγγελίας.

Η παραβίαση των διατάξεων του RUO- καθυστέρηση αποκατάστασης και μη προσήκουσα ενημέρωση, είχε ως συνέπεια για την καταγγέλλουσα:

- Αύξηση κλήσεων συνδρομητών.

- Αύξηση πιστώσεων στους θιγόμενους συνδρομητές για τις καθυστερήσεις.

- Αύξηση διαχειριστικού κόστους, λόγω επιβάρυνσης με επιπλέον ελέγχους άλλων τμημάτων της εταιρείας.

- Απώλεια συνδρομητών λόγω μη έγκαιρης επίλυσης ή προσήκουσας ενημέρωσης.

- Αρνητικές επιπτώσεις στη φήμη της εταιρείας, η οποία επωμίστηκε τις συνέπειες της πραγματικά υπεύθυνου της καθής.

Επί των θεμάτων που προέκυψαν κατά τη διαδικασία της 6-4-2017 ακρόασης η αιτούσα θέτει τα ακόλουθα:

- Οι τεχνικοί της προβαίνουν στον απαραίτητο έλεγχο του δικτύου της, πριν υποβληθεί αναγγελία βλάβης, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο RUO, ενώ σε κάθε περίπτωση, η επίκληση μη τήρησης της ως άνω υποχρέωσης διαδικασίας ελέγχου από μέρους της, την οποία ισχυρίζεται η καθής, πέραν του ότι δεν ισχύει προβάλλεται και αβάσιμα το πρώτον κατά την ακρόαση, ενώ έχει προηγηθεί ανταλλαγή πλήθους επιστολών μεταξύ καταγγέλλουσας και καθής στις οποίες δεν είχε γίνει ουδεμία σχετική μνεία.

Η αιτούσα επιχειρηματολογεί ότι στην περίπτωση που η καθής έκρινε ότι υφίστατο αναγκαιότητα για κάποια διαφοροποίηση στη διαδικασία, όφειλε να την έχει ενημερώσει με τις προγενέστερες απαντήσεις της, ώστε να επιτευχθεί ταχύτερα η επίλυση του θέματος και όχι, το πρώτον κατά την ακρόαση να θέτει θέμα εφαρμογής της διαδικασίας.

- Η καταγγέλλουσα τονίζει ότι η προσπάθεια της καθής για διαφοροποίηση μεταξύ δήθεν πραγματικής αύξησης βλαβών και δηλώσεων βλαβών είναι καταχρηστική. Η καθής με σκοπό να μειώσει τη διαφορά στους χρόνους άρσης καλωδιακών βλαβών, καταγράφει έναν αριθμό βλαβών πλειόνων συνδρομητών, ως μία δηλωθείσα καλωδιακή βλάβη, ενώ στην πράξη καίριο είναι το ζήτημα του αριθμού των συνδρομητών οι οποίοι στερήθηκαν υπηρεσίας.

- Αν και η καθής προσπάθησε να επιρρίψει τη διαφορά στους χρόνους αποκατάστασης βλάβης λιανικής/χονδρικής, στη δυσχέρεια άμεσης ενημέρωσης του συστήματος κατά το χρόνο άρσης καλωδιακών, η αιτούσα προτάσσει ότι από την περιγραφή του Διευθυντή Ρυθμιστικής Προσαρμογής της καθής καταδείχθηκε ότι



ακολουθείται διαφορετική διαδικασία κατά την άρση των βλαβών λιανικής της καθής. Ειδικότερα, οι τεχνικοί της καθής δύνανται σε ενδιάμεσα σημεία του καλωδιακού δικτύου (πχ. ΚΑΦΑΟ) να διεκπεραιώνουν ελέγχους, χωρίς να προηγείται επικοινωνία ή ραντεβού με πελάτη (απαραίτητα στην περίπτωση των παρόχων)- 40% περίπου των βλαβών, επιλύονται στο ΚΑΦΑΟ-σύμφωνα με στοιχεία που ανέπτυξαν, πολλάκις, οι εκπρόσωποι της καθής κατά την προφορική διαδικασία. Στο πλαίσιο αυτό η καταγγέλλουσα θέτει θέμα αλλαγής της διαδικασίας, ώστε να επιλύονται βλάβες και για τους παρόχους στο ενδιάμεσο δίκτυο, αποφυγή επίσκεψης στην οικία του συνδρομητή και αιτιολογίας «ΚΛΕΙΣΤΟ», και εξ' αυτού να μειωθούν οι διαφορές στους χρόνους άρσης βλάβης χονδρικής λιανικής. Τέλος, η εταιρεία τονίζει emphatically και τη μη παροχή πληροφόρησης από την καθής για την πιθανή ημερομηνία άρσης της βλάβης στο WCRM, άλλως τη μη ορθή πληροφόρηση.

Οι απαντήσεις της αιτούσας επί των ερωτήσεων που τέθηκαν από την ΕΕΤΤ κατά την ακρόαση συνοψίζονται στα ακόλουθα:

Ερώτηση 6. Η αιτούσα αποδέχτηκε τον τρόπο εξαγωγής και τα στοιχεία του Πίνακα 1 της καθής - προϋπόθεση της αποδοχής του πίνακα αποτέλεσε να υπολογίζεται ο χρόνος άρσης βλάβης και όχι ο χρόνος καθυστέρησης άρσης της βλάβης βάσει SLA, για τον οποίο θα έπρεπε να λαμβάνεται η ημερομηνία αναγγελίας βλάβης και όχι δήλωσης της βλάβης (για καλωδιακές), υπέβαλε όμως και δικό της σχετικό πίνακα (2) ο οποίος είναι ακριβώς ίδιος (ίδια στοιχεία και αριθμοί), αλλά φέρει μία πρόσθετη σειρά με τα συνολικά στοιχεία:

Πίνακας –WIND					
ΜΗΝΑΣ	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών	Πλήθος Απλών Βλαβών WIND	Μ.Χ. Άρσης Απλών βλαβών WIND σε ΕΗ	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών WIND	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών βλαβών WIND σε ΕΗ
Απρ-14	4.171	2.971	2,6	1.200	5,05
Μαϊ-14	5.423	3.353	2,58	2.070	4,04
Ιουν-14	4.601	3.164	2,63	1.437	4,19
Ιουλ-14	6.082	3.759	2,68	2.323	3,88
Αυγ-14	3.838	2.703	2,72	1.135	4,73
Σεπ-14	5.986	4.108	2,56	1.878	4,68
Οκτ-14	6.350	4.265	2,64	2.085	4,03
Νοε-14	6.450	4.084	2,66	2.366	5,02
Δεκ-14	7.239	3.826	2,86	3.413	4,52
Ιαν-15	7.609	4.058	3,08	3.551	5,41
ΣΥΝΟΛΟ	57749	36291	2,70	21458	4,56



Υπογραμμίζει δε ότι τυχόν αποκλίσεις στα στοιχεία της καταγγελίας οφείλονται σε αστοχίες κατά την εξαγωγή, υπολογισμό βάσει ημερολογιακών ημερών και εξαγωγή βλαβών με κατάσταση «PANTEBOY», «ΟΛΟΚΛΗΡΩΜΕΝΕΣ» και «ΑΠΟΡΡΙΨΗ».

Ερώτηση 7. Από τον αναλυτικό πίνακα 3 της αιτούσας προκύπτει ότι, κατά την επίμαχη περίοδο, 38752 βλάβες έκλεισαν με υπαιτιότητα της καθής, ενώ 18.997 βλάβες έκλεισαν με υπαιτιότητα της αιτούσας. Από αυτές η καταγγέλλουσα αμφισβήτησε 12.575 είτε βάσει RUO είτε για τεχνικό έλεγχο, ενώ 6.422 έκλεισαν οριστικά υπαιτιότητα της αιτούσας. Στη συνέχεια η εταιρεία αναλύει τη μεθοδολογία υπολογισμού των στοιχείων (σελ. 12-18 υπομνήματος). Η βλάβη χαρακτηρίζεται ως καθυστερημένη αν η διαφορά μεταξύ ημ. άρσης βλάβης και ημ. άρσης βλάβης βάσει SLA > 1, ενώ διευκρινίζει ότι λαμβάνεται υπόψη ο μέσος όρος καθυστέρησης ανά μήνα αλλά και στο σύνολο.

Ερώτημα 8. Η αιτούσα υπογραμμίζει ότι η διαφορετική διαδικασία άρσης βλάβης που οι ίδιοι οι τεχνικοί της καθής επεσήμαναν στην προφορική ακρόαση και οι διαφορετικοί χρόνοι αποκατάστασης των βλαβών μεταξύ χονδρικής λιανικής αποδεικνύουν διακριτική μεταχείριση από την καθής υπέρ του λιανικού της άκρου. Προς επίρρωση της απάντησής της θέτει ότι το 53% των συνδρομητών της οι οποίοι μετέβησαν σε τρίτα δίκτυα, λόγω πλημμελούς αντιμετώπισης των τεχνικών προβλημάτων που αντιμετώπιζαν, κατευθύνθηκε στο δίκτυο της καθής και δη [...] από τους [...] συνολικά.

Ειδικότερα, η καταγγέλλουσα παραθέτει στοιχεία για την οικονομική ζημία την οποία υπέστη συνεπεία της συμπεριφοράς της καθής. Προς το σκοπό αυτό σημειώνει ότι οι πιστώσεις σε συνδρομητές αυξήθηκαν τον Ιανουάριο-Φεβρουάριο του 2015 κατά 200% σε σύγκριση με την αντίστοιχη περίοδο του 2014, ενώ αντίστοιχα, αυξήθηκαν και οι κλήσεις των δυσαρεστημένων συνδρομητών. Λαμβάνοντας υπόψη τον αριθμό των [...] συνδρομητών οι οποίοι αποχώρησαν από το δίκτυο της με φορητότητα και είχαν υποβάλει, σύμφωνα με την ίδια αίτηση βλάβης σχετιζόμενο με την καθής, το τελευταίο, πριν την αποχώρησή τους διάστημα των έξι μηνών, η αιτούσα καταλήγει σύμφωνα με τη μεθοδολογία και τα στοιχεία που αναλύει (πρβλ. 6625/Φ960/2015, εμπιστευτική έκδοση υπομνήματος, σελ.19-21) ότι η εταιρεία απώλεσε μεγάλο ποσό χρημάτων εξαιτίας της παράνομης συμπεριφοράς της καθής.

A.2. Επί της προστασίας ελεύθερου ανταγωνισμού

Η αιτούσα τονίζει ότι η καθής κατέχει σημαντική ισχύ στην Εθνική Αγορά Χονδρικής Παροχής Πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου, όπως προκύπτει από την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/13/28.7.2011 και συγκεκριμένα από την ενότητα που αφορά στην ανάλυση αγοράς βάσει του δικαίου ηλεκτρονικών επικοινωνιών (ex ante). Παράλληλα, κατέχει και δεσπόζουσα θέση στην εν λόγω σχετική αγορά, λόγω της οποίας βαρύνεται με την ιδιαίτερη ευθύνη να μην βλάπτει με τη συμπεριφορά της την ύπαρξη και λειτουργία πραγματικού και ανόθευτου ανταγωνισμού.

Καταλήγει δε ότι η καθής λόγω της δεσπόζουσας θέσης την οποία κατέχει στην εθνική αγορά χονδρικής παροχής πρόσβασης σε φυσική υποδομή δικτύου στο σύνολο της ελληνικής επικράτειας υλοποιώντας διαφορετική διαδικασία κατά την άρση βλαβών, όπως περιέγραψαν οι εκπρόσωποι της καθής στην προφορική ακρόαση, και την σε διαφορετικούς χρόνους αποκατάσταση των βλαβών της λιανικής της, επιφέρει στρέβλωση του ανταγωνισμού, εφαρμόζοντας διακριτική μεταχείριση στο λιανικό της άκρο, δηλαδή στον ίδια την καθής ως δεσπόζουσα επιχείρηση έναντι των άλλων παρόχων μέσω της παρεμποδιστικής συμπεριφοράς. Ταυτόχρονα, προτάσσει ότι προαπαιτούμενο της δυνατότητας δραστηριοποίησης της ίδιας στη σχετική αγορά συνιστά η πρόσβαση στην αποδεσμοποιημένη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο ως ουσιώδη ευκολία, την οποία ουσιαστικά η καθής αρνείται να της παράσχει με τις υπέρμετρες καθυστερήσεις στην άρση βλαβών.

A.3. Συμπληρωματικό υπόμνημα

Στο συμπληρωματικό υπόμνημα της η αιτούσα αντικρούοντας τους ισχυρισμούς της καθής θέτει τα ακόλουθα:

Εμμένει ότι ουσιαστική σημασία έχει ο αριθμός των πραγματικών βλαβών που υπέστησαν ξεχωριστά οι συνδρομητές και όχι ο συσχετισμός/συγκερασμός της κάθε χωριστής βλάβης που υπέστη ένας συνδρομητής με events καλωδιακών βλαβών, διότι μόνον έτσι γίνονται αντιληπτές οι επιπτώσεις που έχει κάθε event σε κάθε συνδρομητή χωριστά. Τονίζει δε, περαιτέρω, ότι προβάλλεται παρελκυστικά η πιθανή μη καταγραφή βλαβών λιανικής στο Π.Σ. του ΟΤΕ, χωρίς αυτό να διαφοροποιεί την ουσία. Σημειώνει, μάλιστα, ότι βάσει του πλαισίου στο Π.Σ. η ενημέρωση πρέπει να παρέχεται χωριστά για όλους τους συνδρομητές της και όχι επιλεκτικά. Τέλος, επισημαίνει ότι η παραπομπή σε στοιχεία μεγαλύτερης περιόδου δυσχεραίνει τη σύγκριση για τις βλάβες και τις συνέπειες αυτών. Καλόπιστα εκτιμά και αποδέχεται την απάντηση της καταγγελλόμενης αναφορικά με την μεθοδολογία για τον υπολογισμό του SLA.

Υπογραμμίζει ότι η αποτύπωση των καθυστερήσεων σε ημερολογιακές και όχι εργάσιμες ημέρες αποδίδει τις πραγματικές συνέπειες που υφίστανται οι συνδρομητές. Διαβεβαιώνει την επιτροπή ότι, προβαίνει σε



έλεγχου του δικτύου ευθύνης της, πριν την αναγγελία βλάβης, τηρώντας, μάλιστα προς το σκοπό αυτό και τα σχετικά στοιχεία μετρήσεων τα οποία θέτει στη διάθεση της ΕΕΤΤ, εφόσον παραστεί ανάγκη, ενώ επισημαίνει ότι οι βλάβες στις οποίες αναφέρεται η καθής, έχουν όλες αμφισβητηθεί και δεν έχει ολοκληρωθεί η σχετική διαδικασία παραθέτοντας και το σχετικό πίνακα με τα στοιχεία.

	Απρ-14	Μαΐ-14	Ιουν-14	Ιουλ-14	Αυγ-14	Σεπ-14	Οκτ-14	Νοε-14	Δεκ-14	Ιαν-15
Total Delay OTE	600	600	507	829	503	755	703	1.170	1.567	1.801
Massive Delayed	322	350	255	385	200	424	330	812	1.030	1.189
Total Assigned Ticket to OTE	4.171	5.423	4.601	6.082	3.838	5.986	6.350	6.450	7.239	7.609
Responsibility OTE	2.707	3.665	3.017	4.211	2.470	3.900	4.091	4.235	5.130	5.326
Responsibility Wind	1.464	1.758	1.584	1.871	1.368	2.086	2.259	2.215	2.109	2.283
Disputed	966	1.189	1.215	1.288	951	1.323	1.434	1.457	1.273	1.479
Disputed due to Ruo	43	51	45	93	78	144	138	113	105	146
Disputed due to technical issue	923	1.138	1.170	1.195	873	1.179	1.296	1.344	1.168	1.333

Η καταγγέλλουσα σημειώνει περαιτέρω ότι η καθής, ως διαχειρίστρια του δικτύου, είναι σε θέση να γνωρίζει εγκαίρως τα αίτια που προκαλούν τις βλάβες, τις απαιτούμενες οφειλόμενες ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί προς άρση αυτών και τα σχετικά χρονοδιαγράμματα που τίθενται ή τροποποιούνται κατά την αποκατάσταση. Οφείλει συνεπώς να δρομολογεί εσωτερικές διαδικασίες κατάλληλες, ώστε το σύνολο της πληροφορίας να επικοινωνείται εγκαίρως και να ενημερώνονται κατάλληλα οι συνδρομητές της αιτούσας, ενώ η επίκληση περί μη καταγραφής του ανενεργού χρόνου από την καθής για αιτιολόγηση των καθυστερήσεων προβάλλεται παρελκυστικά.

Παραπλανητικά, μάλιστα, συνοψίζει η αιτούσα, η καθής προβαίνει στην ανάλυση και περιπτωσιολογία πιθανών αιτιών λόγω των οποίων οι συνδρομητές δηλώνουν περισσότερες βλάβες ανάλογα με την χρονική περίοδο, προκειμένου να υποβαθμιστούν οι πραγματικές επιπτώσεις που υφίστανται οι συνδρομητές. Η ενημέρωση και η επικαιροποίηση για την άρση των βλαβών οφείλει να γίνεται, όπως προβλέπεται στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο και να διενεργείται υπό τους ίδιους όρους για συνδρομητές χονδρικής και λιανικής, ενώ τέλος, η διαφορά στους μέσους χρόνους άρσης βλαβών μεταξύ χονδρικής και λιανικής δεν είναι τόσο μικρή όσο η καθής ισχυρίζεται, αλλά υφίσταται και μάλιστα είναι υπολογίσιμη και σημαντική. Η όποια μείωση των χρόνων παρουσιάζεται να υπάρχει κατά τον Δεκέμβριο του 2016 δεν πρέπει να αξιολογηθεί δεδομένου ότι εκφεύγει του κρίσιμου χρονικού διαστήματος της καταγγελίας.

Α.4. Ισχυρισμοί κατά την επανάληψη και την δια εγγράφου υπομνήματος ακρόαση

Κατά την επανάληψη της ακρόασης την 3-9-2018 η αιτούσα δεν προέβη σε ανάπτυξη ούτε υπέβαλε νέα στοιχεία εμμένοντας σε όσα είχε ήδη αναπτύξει και καταθέσει στο πλαίσιο της ακρόασης της 6-4-2017. Αντίθετα, στη διά εγγράφου υπομνήματος ακρόαση λόγω επανασυγκρότησης της επιτροπής ακροάσεων, η NOVA M.A.E. (ειδική διάδοχος της WIND) υπέβαλε (εμπροθέσμως) το με ημερομηνία αποστολής 28-11-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υπόμνημά το οποίο έλαβε αριθ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10638/Φ960/1-12-25 και, εν συνεχεία, το σε ορθή επανάληψη με ημερομηνία αποστολής 2-12-2025 με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο υπόμνημα το οποίο έλαβε αριθ. εμπιστ. πρωτ. ΕΕΤΤ 10659/Φ960/5-12-25. Με το ως άνω υπόμνημα η αιτούσα εταιρεία, ομοίως, ενέμεινε στο σύνολο των ισχυρισμών που έχει περιλάβει στην καταγγελία, στα όσα έχει προφορικά αναπτύξει στο πλαίσιο των ακροάσεων, στα υπομνήματά της και σε όλα τα συνοδευτικά έγγραφα τα οποία έχει υποβάλει και βρίσκονται στο φάκελο της υπόθεσης. Υποστηρίζει, όμως, περαιτέρω ότι παγίως οι χρόνοι άρσης βλαβών από την καθής υπερέβαιναν τους μέγιστους οριζόμενους χρόνους και για το λόγο αυτό έχει υποβάλει σχετικές καταγγελίες οι οποίες εκκρεμούν ενώπιον της ΕΕΤΤ, ενώ τονίζει ότι η ΕΕΤΤ δεν θα πρέπει να εξετάσει αποσπασματικά τη συμπεριφορά της καθής στο πλαίσιο της υπό κρίση καταγγελίας και ακρόασης,



αλλά οφείλει να την αξιολογήσει ως διαρκή παράβαση των διατάξεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προστασίας του ανταγωνισμού. Προς το σκοπό αυτό κάνει ειδική μνεία σε επιγενόμενες του εξεταστέου χρονικού διαστήματος καταγγελίες που έχει υποβάλει κατά καιρούς στην ΕΕΤΤ (πρβλ. από 28-11-2025 υπόμνημα)

Προβάλλει δε περαιτέρω ως επιβαρυντική περίπτωση το γεγονός ότι παρά την επιβολή προστίμου με την υπ' αρ. 700/19/2013 απόφαση της ΕΕΤΤ, η καθής συνέχισε την παραβατική της συμπεριφορά, ενώ υποστηρίζει ότι δεν αντικρούεται ο χαρακτήρας της πρακτικής ως καταχρηστικής εκμετάλλευσης της δεσπόζουσας θέσης από το γεγονός ότι δεν επετεύχθη το επιδιωκόμενο αποτέλεσμα.

Β. Ισχυρισμοί της ΟΤΕ Α.Ε.

Β.1.Επί της παράβασης του ρυθμιστικού πλαισίου

Η καθής με τις υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/2015 και 25084/2015 επιστολές/απόψεις της, αλλά και τα έγγραφα υπομνήματα υπ' αρ. ΕΕΤΤ 14819/26-5-17 και 18101/27-6-17 τα οποία κατέθεσε στο πλαίσιο της ακρόασης, καθώς και όσα ανέπτυξε κατά την προφορική διαδικασία θέτει υπόψη της ΕΕΤΤ τα ακόλουθα:

Η καθής αναγνωρίζει και η ίδια ότι υφίσταται αύξηση στο συνολικό αριθμό των βλαβών, εντούτοις, διατείνεται, περαιτέρω, ότι η αύξηση αυτή δεν είναι σημαντική και υφίσταται διαφοροποίηση μεταξύ μίας καλωδιακής βλάβης και των πλειόνων δηλώσεων βλαβών συνδρομητών, οι οποίες εμπίπτουν όμως όλες υπό τη σκέπη της ως άνω αναφερθείσας καλωδιακής βλάβης. Σημειώνει ότι οι καλωδιακές βλάβες οφείλονται σε αστάθμητους παράγοντες, ενώ παρά την αύξηση του αριθμού τους, ο μέσος χρόνος αποκατάστασης αυτών κατά το υπό εξέταση χρονικό διάστημα, βελτιώθηκε τόσο για την αιτούσα όσο και συνολικά για τους παρόχους χονδρικής, σύμφωνα με έλεγχο που πραγματοποίησε, ενώ επισημαίνει ότι η αιτούσα εστιάζει σε ένα υποσύνολο καλωδιακών βλαβών με απρόβλεπτες και εξαιρετικές συνθήκες. Τονίζει δε η καθής ότι οι καλωδιακές βλάβες εν γένει αποτελούν ιδιόζουσα κατηγορία βλαβών η αποκατάσταση των οποίων δύναται να καθυστερήσει για λόγους μη αναγόμενους σε υπαιτιότητά της, όπως π.χ. αδειοδότηση εκσκαφής, καιρικές συνθήκες, βλάβες σε δίκτυα άλλων φορέων, ενώ οι καλωδιακές βλάβες δεν δύναται να λαμβάνονται υπόψη για εξαγωγή στατιστικών και ασφαλών συμπερασμάτων, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη οι ως άνω ιδιαιτερότητες. Προς επίρρωση του σχετικού ισχυρισμού αναφέρει κάποια παραδείγματα από καλωδιακές βλάβες εκτός της σφαίρας επιρροής της π.χ. Νίκαια- επέκταση του ΜΕΤΡΟ.

Αναφορικά με την καταγγελθείσα παράβαση του ρυθμιστικού πλαισίου, ισχυρίζεται ότι η καταγγέλλουσα, πριν την αναγγελία βλάβης δεν εφαρμόζει τη δική της ρυθμιστική υποχρέωση να διενεργήσει προσήκοντα έλεγχο στο δίκτυό της (τόσο στο δίκτυο της όσο και στην εσωτερική καλωδίωση), με αποτέλεσμα να επιβαρύνει με άσκοπη απασχόληση τους τεχνικούς της καθής και να προκαλεί καθυστερήσεις για βλάβες που οφείλονται σε υπαιτιότητά της. Παραπέμπει δε σχετικά στην περίπτωση του [...], που είχε επικαλεστεί η αιτούσα στην καταγγελία της. Κατά την καθής δεν δύναται να καταλογίζεται ευθύνη στην ίδια για καθυστέρηση στα χρονοδιαγράμματα, όταν βλάβες που θα δυνατό να επιλυθούν στο δίκτυο του παρόχου, αναγγέλλονται χωρίς το σχετικό προβλεπόμενο έλεγχο. Αν η σχετική υποχρέωση προγενέστερου ελέγχου τηρούνταν δεν θα υφίστατο παρέκκλιση στα χρονοδιαγράμματα άρσης βλαβών, αφού, σύμφωνα με το συλλογισμό της καθής, αν αφαιρεθούν οι βλάβες που οφείλονται σε υπαιτιότητα της καταγγέλλουσας, τα ποσοστά άρσης βλαβών εκτός SLA την περίοδο Ιανουαρίου 2014-Ιανουαρίου 2015 θα κατέληγαν να είναι μηδενικά:

- Ολοκληρωμένες Βλάβες: 64.508
- Βλάβες εκτός SLA: 19.462 (2)
- Βλάβες υπαιτιότητα παρόχου: 20.054 (3)
- (2)-(3)=0
- Ποσοστό βλαβών εκτός SLA: 0%

Η καθής διευκρινίζει, επιπλέον, ότι αφαιρεί από τους σχετικούς χρόνους άρσης βλάβης τους χρόνους για τους οποίους δεν φέρει υπαιτιότητα. Αναφορικά με τη μη έγκαιρη ή ορθή ενημέρωση του WCRM ως προς τους χρόνους άρσης καλωδιακής βλάβης, η καθής αντιτάσσει ότι είναι πολύ δύσκολη η εκ των προτέρων ορθή ενημέρωση για το χρόνο αποκατάστασης τους λόγω των ιδιαιτεροτήτων τους. Η προτεινόμενη ημερομηνία είναι ίδια με εκείνη που παρέχονταν και στο λιανικό άκρο της, διευκρινίζει όμως, ότι εφεξής το πεδίο «Πιθανή ημερομηνία άρσης καλωδιακής βλάβης» στο WCRM, ενημερώνεται αυτόματα από πίνακα στατιστικών τιμών σε ημέρες ανά ΤΤΑΠ (Τμήμα Τεχνικών Λειτουργιών Πεδίου), ώστε οι σχετικές τιμές να είναι ρεαλιστικές, ενώ αν εκτιμηθεί νεότερη ημερομηνία, ο διαχειριστής του ΤΤΑΠ ενημερώνει το ΠΣ και ενημερώνεται αυτόματα και το ως άνω πεδίο.

Κατά τη μεν ακροαματική διαδικασία οι εκπρόσωποι της καθής ανέπτυξαν τον ισχυρισμό ότι το 40% των βλαβών λιανικής επιλύονται στο ΚΑΦΑΟ, ώστε δεν απαιτείται η αναγκαιότητα ραντεβού με συνδρομητή,



μετάβαση σε οικία, τα οποία είναι αναγκαία στην περίπτωση του παρόχου και κατά συνέπεια έχουν ως αποτέλεσμα την απώλεια χρόνου. (Με το υπόμνημα υπ' αρ. ΕΕΤΤ 14819/2017, όμως, η καθής σημείωσε ότι το ως άνω ποσοστό του 40% το οποίο δηλώθηκε κατά την προφορική διαδικασία, είναι λάθος, αναφέρθηκε εκ παραδρομής, και το ορθό είναι 4%, σύμφωνα με στοιχεία από το WCRM σελ. 23-25.).

Οι απαντήσεις της καθής επί των ερωτήσεων που τέθηκαν από την ΕΕΤΤ κατά την ακρόαση συνοψίζονται στα ακόλουθα:

Ερώτηση 1. «Να εξηγηθεί στην απάντηση του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) γιατί ο αριθμός των καλωδιακών βλαβών (97185) είναι μικρότερος από εκείνον των παρόχων (99685) παρ' όλο ότι το συνολικό πλήθος ολοκληρωμένων βλαβών είναι πολύ μεγαλύτερο στον ΟΤΕ».

Η καθής υποστηρίζει ότι το πλήθος των καταγεγραμμένων καλωδιακών βλαβών (97.185 - λιανική ΟΤΕ) στους πίνακες που προσκόμισε διαφέρει από αυτόν της αιτούσας (99.685 - χονδρική Πάροχοι), γιατί η ίδια καταγράφει τον αριθμό των δηλώσεων βλαβών, αριθμός όμως ο οποίος μπορεί να μην αντιστοιχεί στις πραγματικές καλωδιακές βλάβες, αφού μία δηλωθείσα βλάβη δύναται να επηρεάζει εξίσου περισσότερους πελάτες λιανικής (ΟΤΕ) αλλά και χονδρικής (Πάροχοι). Ανάλογα δε του σημείου εντοπισμού της, μία καλωδιακή βλάβη, δύναται να επηρεάζει έως 2.400 συνδρομητές στο κύριο δίκτυο ή έως 10 στο απερχόμενο δίκτυο, BOX. Αναφορικά με τη διαδικασία άρσης καλωδιακών βλαβών στο δίκτυο η καθής παραπέμπει στην υπ' αρ. ΕΕΤΤ 20273/2016 επιστολή της προς την ΕΕΤΤ (σχετ. 2 υπομν.14819/2017), επισημαίνει, όμως, ότι μέχρι τον Αύγουστο του 2014, αν δηλωθείσα βλάβη λιανικής συσχετιζόταν με ήδη υπάρχουσα καλωδιακή βλάβη, παρέμενε στη διακριτική ευχέρεια του υπαλλήλου αν θα την καταγράψει στο ΠΣ, ενώ αντίθετα, στα συστήματα χονδρικής, η ίδια βλάβη καταγράφονταν πάντα ως νέα βλάβη.

Ερώτηση 2. «Να εξηγηθεί στην απάντηση του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) πόσες από τις καλωδιακές βλάβες (99685) αφορούν τη WIND; Το ίδιο και για το πλήθος των απλών βλαβών (212468). Να αναλυθεί ανά μήνα και να αναφερθούν και οι αντίστοιχοι μέσοι χρόνοι άρσης βλάβης».

Η καθής καταγράφει στο πίνακα στοιχεία για τις βλάβες από Ιανουάριο 2014 ως Ιανουάριο 2015, μέσο χρόνο άρσης αυτών, χωριστά για την καταγγέλλουσα και για όλους τους παρόχους. Ως βλάβες έχουν καταγραφεί οι δηλώσεις βλάβης, ως ημερομηνία καταχώρησης η δήλωση και όχι η αναγγελία της βλάβης, διαχωρίστηκαν οι απλές από τις καλωδιακές βλάβες, οι χρόνοι καταγράφηκαν σε εργάσιμες ημέρες, ενώ δεν λήφθηκαν υπόψη ανενεργοί χρόνοι.

ΠΙΝΑΚΑΣ 3

(ΠΕΡΙΕΧΕΙ ΟΛΑ ΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΠΙΝΑΚΑ 2 ΑΛΛΑ ΚΑΙ ΠΡΟΣΘΕΤΑ)

	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών Χονδρικής (ΟΛΟΙ ΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ)	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών WIND	Πλήθος Απλών Βλαβών Χονδρικής (ΟΛΟΙ ΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ)	Απλές Βλάβες Χονδρικής ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ	Απλές Βλάβες Χονδρικής ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΠΑΡΟΧΟΥ	Πλήθος Απλών Βλαβών WIND	Απλές Βλάβες WIND ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ ΟΤΕ	Απλές Βλάβες WIND ΥΠΑΙΤΙΟΤΗΤΑΣ WIND	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών Χονδρικής (ΟΛΟΙ ΟΙ ΠΑΡΟΧΟΙ)	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών WIND	Μ.Χ. Άρσης Απλών βλαβών Χονδρικής σε Ε.Η.	Μ.Χ. Άρσης Απλών βλαβών WIND σε Ε.Η.	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών βλαβών Χονδρικής σε Ε.Η.	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών βλαβών WIND σε Ε.Η.
Ιαν-14	22.092	4.839	16.718	7.564	9.154	3.438	1.553	1.885	5.374	1.401	4,10	4,15	7,49	7,67
Φεβ-14	20.731	4.573	14.523	6.941	7.582	2.976	1.424	1.552	6.208	1.597	3,14	3,15	6,68	6,77
Μαρ-14	21.737	4.661	14.119	6.687	7.432	2.896	1.417	1.479	7.618	1.765	2,79	2,75	5,03	5,23
Απρ-14	20.244	4.171	14.844	7.003	7.841	2.971	1.507	1.464	5.400	1.200	2,75	2,60	4,68	5,05
Μαϊ-14	23.410	5.423	15.428	7.143	8.285	3.353	1.595	1.758	7.982	2.070	2,66	2,58	3,95	4,04
Ιουν-14	19.777	4.601	14.653	6.949	7.704	3.164	1.580	1.584	5.124	1.437	2,62	2,63	4,02	4,19
Ιουλ-14	24.612	6.082	16.484	7.932	8.552	3.759	1.888	1.871	8.128	2.323	2,77	2,68	3,87	3,88
Αυγ-14	16.320	3.838	12.249	5.925	6.324	2.703	1.335	1.368	4.071	1.135	2,83	2,72	4,64	4,73
Σεπ-14	24.382	5.986	17.865	8.460	9.400	4.108	2.020	2.086	6.517	1.878	2,65	2,56	5,00	4,68
Οκτ-14	26.404	6.350	19.012	8.891	10.109	4.265	2.004	2.259	7.392	2.085	2,69	2,64	3,96	4,03
Νοε-14	27.083	6.450	18.635	8.240	10.386	4.084	1.866	2.215	8.448	2.366	2,72	2,66	5,06	5,02
Δεκ-14	33.746	7.239	19.067	8.582	10.485	3.826	1.717	2.109	14.679	3.413	2,91	2,86	4,61	4,52
Ιαν-15	31.615	7.609	18.871	8.155	10.710	4.058	1.775	2.283	12.744	3.551	3,06	3,08	5,38	5,41
ΣΥΝΟΛΟ ΒΛΑΒΩΝ	312.153	71.822	212.468	98.472	113.964	45.601	21.681	23.913	99.685	26.221				
ΜΕΣΟΙ ΧΡΟΝΟΙ											2,90	2,85	4,95	5,02

Από το σχετικό πίνακα η καθής καταλήγει ότι οι χρόνοι άρσης βλαβών χονδρικής και βλαβών της αιτούσας είναι σχεδόν ίδιοι, αφού η άρση στις απλές βλάβες αποκαθίσταται σε 2,90 ΕΗ για τη χονδρική και σε 2,85 ΕΗ για την αιτούσα και, αντίστοιχα στις καλωδιακές σε 4,95 χονδρική και 5,02 για την αιτούσα (σελ. 8 υπομν. 14819).

Ερώτηση 3. «Στον πίνακα του εγγράφου υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11-6-2015 (αρ ΟΤΕ 17/318/11-6-2015) παρουσιάζεται η WIND να έχει ΜΟ χρόνο άρσης καλωδιακής βλάβης ίδιο ή και μεγαλύτερο από το σύνολο όλων των άλλων παρόχων. Γιατί οι εν λόγω χρόνοι δεν συνάδουν με τα αντίστοιχα στοιχεία της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (πίνακας 2) (25084/25-8-2015). Παρακαλούμε να εξηγηθεί».



Επί του σχετικού ερωτήματος η καθής απαντά ότι προκύπτει διαφορά λόγω διαφορετικής μεθοδολογίας εξαγωγής αποτελεσμάτων, αφού στο υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11-6-2015 έγγραφο η ανάλυση των Μ.Χ. γίνεται σε ημερολογιακές μέρες, ενώ στο υπ' αρ. ΕΕΤΤ 25084/25.8.2015 γίνεται, αντίθετα, σε εργάσιμες ημέρες.

Ερώτηση 4. «Στον πίνακα της σελ. 10 της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) αναφέρεται σύνολο βλαβών ΤοΒ 64.508. Εξ αυτών 19.462 άρθηκαν ΕΚΤΟΣ των συμφωνημένων SLA και αφορούν την WIND, ενώ οι βλάβες που άρθηκαν με υπαιτιότητα παρόχου και αφορούν την WIND είναι 5.106, σύμφωνα με την απάντηση ΟΤΕ (20273/12-9-2016) και όχι 20.054. Πώς τεκμηριώνεται ότι το ποσοστό που τελικά άρθηκαν ΕΚΤΟΣ των συμφωνημένων χρόνων SLA είναι 0%;»

Η καθής σημειώνει ότι ο αριθμός 64.508 αφορά στο σύνολο βλαβών που δηλώθηκαν στο WCRM και ολοκληρώθηκαν. Σε αυτές δεν περιλαμβάνονται βλάβες σε κατάσταση «Ραντεβού», αφού αποτελούν ενιαία βλάβη με την αρχική δήλωση, σύμφωνα με όσα ορίζει το Ρ.Υ.Ο. Για το λόγο, τονίζει ο πίνακας της σελ. 10 του υπ' αρ. ΕΕΤΤ 25084/15 εγγράφου διαφέρει από τον πίνακα 2 του υπομνήματος υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/15 στον οποίο αρχική βλάβη και συνδυαστικό ραντεβού υπολογίζονται ως χωριστές βλάβες. Η καθής καταλήγει στο συμπέρασμα ότι οι βλάβες που άρθηκαν εκτός SLA είναι 0%, γιατί οι 14.356 βλάβες υπαιτιότητας της καθής που ολοκληρώθηκαν εκτός SLA θα είχαν και αυτές αποκατασταθεί εντός SLA, αν τα συνεργεία της δεν είχαν απασχοληθεί άσκοπα για τις συνολικά 20.054 βλάβες υπαιτιότητας της αιτούσας (= 5.106 βλάβες (ολοκληρώθηκαν εκτός SLA) + 14.948 βλάβες υπαιτιότητας της αιτούσας (ολοκληρώθηκαν εντός SLA)).

Ερώτηση 5. «Στη σελ. 11 της απάντησης του ΟΤΕ στην καταγγελία (25084/25-8-2015) αναφέρεται ότι από τις ρυθμιστικές διατάξεις στην καθυστέρηση άρσης βλάβης από τον ΟΤΕ δεν προσμετράται ο χρόνος που δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα του ΟΤΕ. Να μας δοθεί ένας αναλυτικός πίνακας για τις απλές βλάβες όσο και για το πλήθος των καλωδιακών βλαβών».

Η καθής προσθέτει ότι, λόγω εμπλοκής τρίτων μερών π.χ. προφορική ενημέρωση αποκατάστασης βλάβης μέσω τηλεφώνου από την ΕΥΔΑΠ ή απρόβλεπτων γεγονότων π.χ. σεισμός κ.λπ., δεν διαθέτει αποδεικτικά παραστατικά για τον ανενεργό χρόνο και είναι δύσκολο αυτός να καταγραφεί στο WCRM. Υπογραμμίζει δε, περαιτέρω, ότι στις καλωδιακές στη χονδρική δεν καταγραφόταν στο παρελθόν ο ανενεργός χρόνος, ενώ ακόμα δεν καταγράφεται στη λιανική. Προσκομίζει δε ως απάντηση για την ερώτηση στοιχεία από το WCRM αναφορικά με τον ανενεργό χρόνο που καταγράφεται στο WCRM και αφορά σε άδειες από δήμους. Αναφορικά με τις απλές βλάβες, αντιτείνει ότι δεν γίνεται οιαδήποτε καταγραφή ανενεργού χρόνου πέραν της περίπτωσης με α/α 2476468, λόγω αίτησης του ΤΠ (τηλ/κου παρόχου) για συνδυαστικό ραντεβού την επόμενη ημέρα. Συνοψίζοντας παραθέτει ότι για να βρει τον πραγματικό χρόνο άρσης βλάβης αφαιρεί τον ανενεργό χρόνο, τα σαββατοκύριακα και τις αργίες, ενώ υπολογίζει το συνδυαστικό ραντεβού ανάλογα αν η βλάβη κλείσει υπαιτιότητα ΤΠ ή καθής. Τονίζει δε ότι λόγω συστημικού προβλήματος και ο ανενεργός χρόνος των καλωδιακών έχει υπολογιστεί στην έκδοση του στατιστικού, ώστε αν και κάποιες καλωδιακές εμφανίζονται ως εκπρόθεσμες στην πραγματικότητα να μην είναι.

Ερώτηση 6. «Να σταλεί πίνακας συμφωνημένος από τον ΟΤΕ και από την WIND τόσο για τις απλές βλάβες όσο και για τις καλωδιακές, όπου θα αναφέρονται το πλήθος βλαβών και ο μέσος χρόνος άρσης τους για κάθε περίπτωση και να αιτιολογηθεί πιθανή απόκλιση μεταξύ ΟΤΕ και WIND που αφορούν τις βλάβες της WIND».

Η καθής ως απάντηση παραπέμπει στον ακόλουθο πίνακα, ενώ για τον τρόπο εξαγωγής των στοιχείων πρβλ. ερώτηση 2 ως άνω. Από τον πίνακα προκύπτει ότι άρθηκαν συνολικά 36.291 απλές βλάβες και 21.458 καλωδιακές την επίμαχη περίοδο. Από τις 36.291, οι 18993 (52,35%) έκλεισαν υπαιτιότητα παρόχου, ενώ για 3.069 (8,45%) ζητήθηκε συνδυαστικό ραντεβού στο οποίο κρίθηκε η υπαιτιότητα. Παρέμειναν 15.924 (43,88%) που έκλεισαν υπαιτιότητα της αιτούσας. Συνεπεία των ως άνω η ίδια πίστωσε 576 ολοκληρωμένες βλάβες και 85 συνδυαστικά ραντεβού στην αιτούσα και δη 1,6% των απλών βλαβών που είχαν χαρακτηριστεί υπαιτιότητα της αιτούσας, ώστε 15.348 βλάβες (42,29%) παραμένουν υπαιτιότητα της αιτούσας. Από αυτές 3.414 (9%) αφορούν συνδυαστικά, και τα 2/3 (6%) αυτών ολοκληρώθηκαν με συμφωνία, ενώ το άλλο 1/3 παραμένει σε διαδικασία ενώπιον της ΜΕΕΔ, χωρίς η καταγγέλλουσα να προσκομίσει σχετικά στοιχεία. Ειδικότερα, η καθής παρουσιάζει στοιχεία για τα αποτελέσματα ανά κατηγορία βλαβών σύμφωνα με τα οποία: 12.510 (34,47%) απλές βλάβες από τις οποίες οι 2.374 (6,54%) αφορούν «ΚΛΕΙΣΤΟ», οι 2.168 (5,97%) χαμηλό συγχρονισμό, σε 6.574 (18,11%) δεν έχει εντοπιστεί πρόβλημα ούτε στο δίκτυο της καθής, ούτε στο δίκτυο της αιτούσας, και γ' αυτό δηλώθηκε εσωτερικό δίκτυο πελάτη, ενώ για 1394 (3,8%) διαπιστώθηκε πρόβλημα στις εγκαταστάσεις της αιτούσας ή μεγάλη απόσταση από Α/Κ. Συνεπώς, για 50,75% από τις βλάβες διαπιστώνεται υπαιτιότητα της αιτούσας, ενώ για το άλλο 49,2% δεν αποδεικνύεται η μη υπαιτιότητά της.

Η καθής στο σχετικό ερώτημα της αιτούσας, γιατί επελέγη η ημερομηνία δήλωσης βλάβης και όχι της αναγγελίας, απαντά ότι προέκρινε να λάβει υπόψη για τον υπολογισμό την ημέρα καταχώρησης της δήλωσης βλάβης, γιατί τα εξεταζόμενα στοιχεία περιλαμβάνουν και καλωδιακές βλάβες η αποκατάσταση των οποίων πολλές φορές έχει προηγηθεί της δήλωσης της βλάβης.

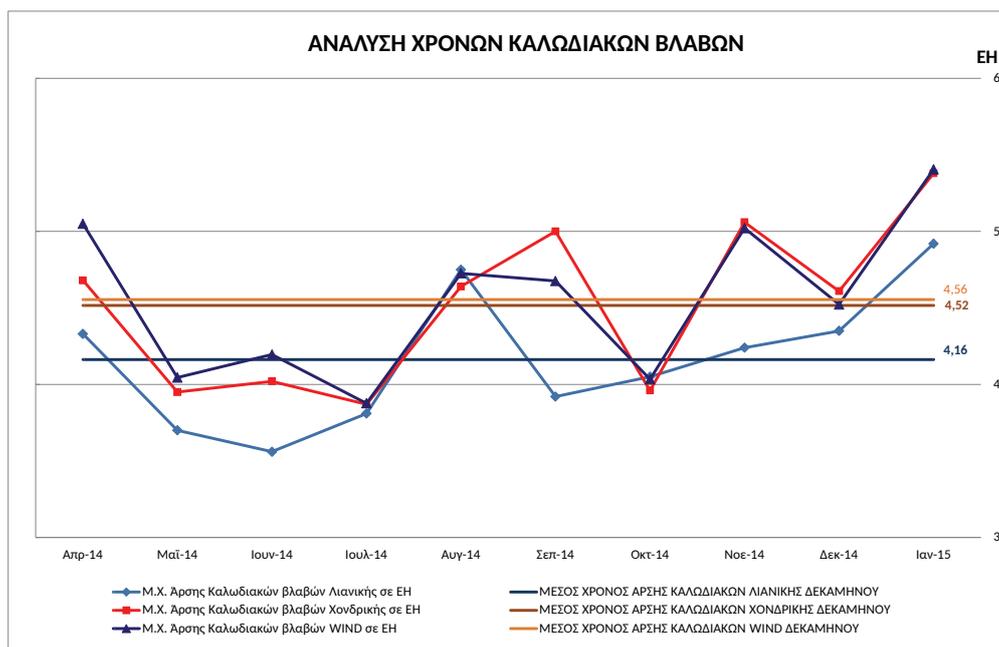


ΠΙΝΑΚΑΣ 3

	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών της WIND	Πλήθος Απλών Βλαβών της WIND	Μ.Χ. Άρσης Απλών βλαβών της WIND σε Ε.Η.	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών της WIND	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών βλαβών της WIND σε Ε.Η.
Απρίλιος 2014	4.171	2.971	2,6	1.200	5,05
Μάϊος 2014	5.423	3.353	2,58	2.070	4,04
Ιούνιος 2014	4.601	3.164	2,63	1.437	4,19
Ιούλιος 2014	6.082	3.759	2,68	2.323	3,88
Αύγουστος 2014	3.838	2.703	2,72	1.135	4,73
Σεπτέμβριος 2014	5.986	4.108	2,56	1.878	4,68
Οκτώβριος 2014	6.350	4.265	2,64	2.085	4,03
Νοέμβριος 2014	6.450	4.084	2,66	2.366	5,02
Δεκέμβριος 2014	7.239	3.826	2,86	3.413	4,52
Ιανουάριος 2015	7.609	4.058	3,08	3.551	5,41
ΣΥΝΟΛΟ ΒΛΑΒΩΝ	57.749	36.291		21.458	
ΜΕΣΟΙ ΧΡΟΝΟΙ			2,7		4,55

Η καθής συμπληρώνει, επιπλέον, ότι η καταγραφή καλωδιακών βλαβών γίνεται στο πλαίσιο event βλάβης, πλήθους καλωδίων και όχι χάλκινων ζευγών, ώστε νέα δήλωση βλάβης που σχετίζεται με ήδη υπάρχον event καλωδιακής δεν καταγράφεται ως νέο event και συνεπώς η εξέταση των δηλώσεων βλαβών αντί των event βλαβών θα οδηγούσε σε αυθαίρετα και παραπλανητικά συμπεράσματα. Η καθής αποδέχτηκε ότι παρατηρήθηκε αύξηση καλωδιακών event την περίοδο Οκτωβρίου 2014-Ιανουαρίου 2015 λόγω καιρικών συνθηκών, όπως όμως προσθέτει και κάθε έτος την αντίστοιχη περίοδο. Υπογραμμίζει, επιπλέον ότι οι παράγοντες οι οποίοι επηρεάζουν το πλήθος καλωδιακών βλαβών εξαρτώνται από το σημείο εντοπισμού της βλάβης, αν η περιοχή είναι πυκνοκατοικημένη, από την περίοδο του έτους, αλλά και από το μέγεθος ή τη φύση της βλάβης.

Παραθέτει, τέλος, η καθής με το υπόμνημά της τον πίνακα 6 από τον οποίο προκύπτει ότι οι διαφορές χονδρικής λιανικής για τους επίμαχους 10 μήνες είναι πολύ μικρές, και δη η αποκατάσταση βλαβών για την ίδια αίρονταν σε 4,16 ΕΗ και για την αιτούσα σε 4,56 ΕΗ, δηλαδή μόλις 0,4 ΕΗ διαφορά, ενώ από το Δεκέμβριο του 2016 η διαφορά αυτή μειώθηκε σε μόλις 0,29 ΕΗ(σελ. 21 υπομνήματος υπ' αρ. 14819).





Ομοίως, η καθής εμμένει ότι και στις απλές βλάβες η διαφορά στην άρση βλάβης λιανικής και της αιτούσας είναι μικρότερη της μισής εργάσιμης ημέρας, αφού οι απλές βλάβες λιανικής αποκαθίστανται σε 2,32 ΕΗ έναντι των απλών βλαβών της αιτούσας οι οποίες αποκαθίστανται σε 2,37 ΕΗ. (σελ. 23 υπομν. 14819).

Β.2. Επί του ελεύθερου ανταγωνισμού

Σύμφωνα με την καθής δεν συντρέχουν οι προϋποθέσεις εφαρμογής του άρθρου 102 ΣΛΕΕ, γιατί η καταγγελία αφορά αποκλειστικά εθνική αγορά, δεν επηρεάζει το διακοινοτικό εμπόριο και μάλιστα σε αισθητό βαθμό έντασης, ενώ δεν παρατίθενται και τα πραγματικά περιστατικά τα οποία στοιχειοθετούν τυχόν εφαρμογή του.

Επί της εφαρμογής του άρθρου 2 του ν. 3959/2011 η καθής επισημαίνει τα ακόλουθα:

Σε αντίθεση με την *ex ante* ρύθμιση στην οποία οι προβλεπόμενοι προκαθορισμένοι χρόνοι πρέπει να τηρούνται, τυχόν μη ακριβής τήρησή τους στο πεδίο του ελεύθερου ανταγωνισμού δεν θα επέφερε με βεβαιότητα πλήγμα και στο πεδίο αυτό. Συνεπώς, ανεξαρτήτως τυχόν μη τήρησης των ρυθμιστικών χρόνων, πρέπει να εκτιμηθεί το δυνητικό περιοριστικό και μόνο αποτέλεσμα που μπορεί αυτό να επιφέρει στον ανταγωνισμό. Η έννοια της καθυστέρησης στο πεδίο του ανταγωνισμού, δεν ταυτίζεται απαραίτητα με αυτή που φέρει στη ρύθμιση, αλλά η καταχρηστική εκμετάλλευση πρέπει να αποδεικνύεται πλήρως στο πλαίσιο οικονομικής ανάλυσης, ενώ το βάρος της πλήρους απόδειξης φέρει η αιτούσα (άρθρο 4). Συνεπώς, η επίκληση και μόνο από την αιτούσα του μη εύλογου χαρακτήρα των καθυστερήσεων είναι ελλιπής, εφόσον δεν επικαλείται εκείνα τα δικαιολογητικά χαρακτηριστικά που καθιστούν μη εύλογες τις σχετικές καθυστερήσεις στη συγκεκριμένη υπόθεση και υπό το δίκαιο του ανταγωνισμού. Επιπροσθέτως, η βλάβη πρέπει να είναι σοβαρή και σημαντική, να απειλεί δε το σύνολο του ανταγωνισμού και όχι μεμονωμένων ανταγωνιστών. Η καθής αντιτείνει ότι τυχόν ζημίες που επικαλείται μεμονωμένος ανταγωνιστής δεν δύνανται να προστατευθούν στο πλαίσιο του ελεύθερου ανταγωνισμού, αλλά να αναζητηθούν στο πλαίσιο της δικαιοπρακτικής ή αδικοπρακτικής ευθύνης. Επικαλείται δε, περαιτέρω, ότι τόσο η νομολογία όσο και η Επιτροπή αξιώνουν η καταχρηστική συμπεριφορά να οδηγεί σε εξάλειψη του συνόλου της πίεσης προς τη δεσπόζουσα επιχείρηση (πρβλ. υποθέσεις *Commercial Solvents*, *Magill* και *Microsoft I.*), συνεπώς, δεν αρκεί απλή πιθανολόγηση. Προτάσσει η καθής δε εκ νέου για τη μη εφαρμογή του δικαίου του ανταγωνισμού τη μη τήρηση από την αιτούσα της υποχρέωσης της για έλεγχο του δικτύου της, πριν την αναγγελία, ενώ προσθέτει ότι τόσο οι ισχυρισμοί της καταγγέλλουσας είναι αβάσιμοι και αόριστοι, όσο και το μέγεθος της ζημίας που επικαλείται δεν είναι τέτοιο, ώστε να απειλείται η βιωσιμότητά της, αλλά και εν γένει ο ανταγωνισμός στην αγορά. Η καθής αναφέρει, παράλληλα, ότι ο χαρακτηρισμός των σχετικών στοιχείων από την αιτούσα ως εμπιστευτικών καθιστά αδύνατη την αντίκρουση τους από την ίδια, ενώ η αιτούσα δεν παραθέτει και τα ειδικά εκείνα στοιχεία τα οποία θα αποδείκνυαν τυχόν αιτιώδη συνάφεια με τη συμπεριφορά της καθής. Τέλος, η καθής παρουσιάζει στοιχεία για αυξητικές τάσεις στην ΑΠΤΒ των εναλλακτικών την επίμαχη περίοδο (πιν. 1, υπ' αρ. ΕΕΤΤ 25084/2015 επιστολή της καθής). Αναφορικά δε με τη διακριτική μεταχείριση του λιανικού της άκρου, η καθής ισχυρίζεται ότι δεν υφίστανται διαφορές στην αποκατάσταση βλαβών χονδρικής λιανικής και αν τυχόν υφίστανται είναι αμελητέες. Σύμφωνα με την καθής ο μέσος χρόνος άρσης απλών βλαβών χονδρικής στο διάστημα Ιανουαρίου 2014-Ιανουαρίου 2015 ανέρχεται σε 2,90 ΕΗ, ενώ καλωδιακών σε 4,87 ΕΗ (Πιν.2, σελ. 6 της ως άνω επιστολής), ενώ βλαβών λιανικής σε 2,37 ΕΗ και 4,59 ΕΗ, αντίστοιχα. Οι σχετικοί χρόνοι υπολογίζονται σε εργάσιμες ημέρες από την ημέρα δήλωσης της βλάβης από το συνδρομητή της καθής ή από τον πάροχο μέσω του WCRM LLU έως και την ημερομηνία άρσης βλάβης στα ΠΣ ΟΤΕ.

Β.3. Επί των περιπτώσεων των 14 καταναλωτών

Επί των περιπτώσεων των 14 καταναλωτών που τέθηκαν από την καταγγέλλουσα, η καθής παραθέτει σχετικές πληροφορίες οι οποίες συνοψίζονται στα ακόλουθα:

1. [...]: 5-5-2014, αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου, 23-7-14, αναγγελία βλάβης, καλωδιακή βλάβη, 17-9-14 αποκατάσταση βλάβης, 3-7-15, ένα σχεδόν χρόνο μετά αίτημα κατάργησης βρόχου, κατά συνέπεια μη σύνδεση της κατάργησης με τη βλάβη, αίτημα νέου ανενεργού βρόχου, ομοίως στην αιτούσα.

2. [...]: 31-1-07-αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα, 7-14, βλάβη στην αιτούσα για χαμηλές ταχύτητες ADSL, 6-8-14 αναγγελία βλάβης για χαμηλό συγχρονισμό, 8-8-14, έκλεισε λόγω κλειστό οίκημα, βλάβη 14-8-14, συνδυαστικό 19-8-14. Βλάβη 21-8-14 για χαμηλό συγχρονισμό, σχετικές άρσεις 19-8-14, 20-8-14 και 22-8-14. Έκτοτε καμία βλάβη. Στις 20-1-15, έξι μήνες μετά, αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου σε άλλο εναλλακτικό πάροχο, τη Vodafone, μη σύνδεση με τη βλάβη 26-3-15, καλωδιακή από άλλο εναλλακτικό πάροχο, τη Vodafone, αποκατάσταση 15-4-15.

3. [...]: 3-11-14 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου και ανενεργού στις 2-12-14. Καμία αναγγελία βλάβης μέσω WCRM. Η καταγγέλλουσα επισημαίνει ότι σύμφωνα με τα σχετικά στοιχεία που παραθέτει δεν σημειώθηκε καθυστέρηση στην κατασκευή του βρόχου ούτε υπήρξε σχετική αναγγελία βλάβης στο



WCRM. Καταργήθηκε ο βρόχος 12/2015. Ο ένας βρόχος παραμένει στην αιτούσα, ενώ ο άλλος μεταφέρθηκε στην καθής.

4. [...] 28-3-14 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου, 22-12-14 αναγγελία βλάβης, 29-12-14 καλωδιακή, 30-1-15 αποκατάσταση λόγω χρονοβόρων εργασιών, σχετική απάντηση σε καταγγελία του καταναλωτή μέσω ΕΡΜΗΣ για την καθυστέρηση.

5. [...] 21-11-13 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα. Έχουμε ήδη απαντήσει στο παρελθόν, 1282/1-12/14, ενώ η μεταφορά στο δίκτυο άλλου εναλλακτικού παρόχου, HOL 8 μήνες μετά την άρση της βλάβης δεν δύναται να θεωρηθεί ότι σχετίζεται. 27-4-15 άλλος εναλλακτικός πάροχος, η VODAFONE αιτήθηκε ανενεργό βρόχο ο οποίος κατασκευάστηκε στις 8-5-15, έκτοτε στον τελευταίο εναλλακτικό πάροχο, VODAFONE.

6. [...] 23-12-11 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα. 2-9-14 και 9-9-14 αναγγελία βλάβης, αποκατάσταση 8-9-14 και 19-9-14, αντίστοιχα. Νέα αναγγελία βλάβης 29-6-15 με αποκατάσταση 1-7-15 (καλωδιακή κυρίου δικτύου). Παραμένει στο δίκτυο της αιτούσας.

7. [...] 29-10-13 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου. Έχει ήδη απαντηθεί με την 17/384/15 επιστολή της καθής. Υπήρξε μία μοναδική βλάβη στη σύνδεση 17-12-14, καλωδιακή δικτύου από έντονη βροχόπτωση. Αποκατάσταση 8-1-15. Η γραμμή λειτουργεί στην αιτούσα.

8. [...] 20-9-14 ολοκληρώθηκε αίτημα ανενεργού βρόχου. 14-12-14 μοναδική βλάβη, καλωδιακή δικτύου. Πιθανή Ημ. άρσης 7-1-15. Βλάβη λόγω διαρροής ΕΥΔΑΠ και κατά συνέπεια καθυστέρηση. 8-1-15 αποκατάσταση. Μόλις μία ημέρα καθυστέρηση από δηλωθείσα πιθανή ημερ. άρσης αποκατάστασης. Από 10/16 λειτουργεί σε άλλο εναλλακτικό πάροχο, CYTA.

9. [...] 15-2-12 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα. 25-9-14 αναγγελία βλάβης. 29-9-14 διαπιστώθηκε καλωδιακή βλάβη δικτύου. Αποκατάσταση 10-10-14.

10. [...] 6-6-11 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου. 20-9-11 παροχή συνδυαστικού. Την ίδια ημερομηνία χαρακτηρισμός ως καλωδιακής. Εργασίες εκσκαφής (4 λάκκοι) αντικατάσταση καλωδίου 100 ζευγών. 10-10-14 αποκατάσταση. Λίγες μέρες μετά μετάβαση στην καθής.

Οι 10 και 11 βλάβες λόγω υπαιτιότητας τρίτου -ΕΥΔΑΠ.

11. [...] 8-2-13 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου. 18-12-14 αναγγελία βλάβης. Ραντεβού 22-12-14. Αποτυχία-Οίκημα κλειστό. 29-12-14 εκ νέου βλάβη. Ραντεβού 31-12-14. Αποτυχία εκ νέου - Οίκημα κλειστό. Ο συνδρομητής στο παράπονο δεν κάνει λόγο για σχετική ενημέρωση από την αιτούσα. 7-1-15 νέα αναγγελία-μετρήσεις πρόβλημα στον υπαίθριο καταναλωτή. 12-1-15 αποκατάσταση. 11-2-15 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου σε άλλο εναλλακτικό πάροχο, τη VODAFONE εφεξής. Αιτία πλημμελής ενημέρωση από την αιτούσα.

12. [...] 19-10-12 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα.

- [...] 20-8-14 βλάβη, διαπιστώθηκε καλωδιακή την ίδια ημέρα. 29-8-14 αποκατάσταση. 1-9-14 αίτημα συνδυαστικό ραντεβού, πραγματοποιήθηκε 2-9-14. Αλλαγή κύριου δικτύου. Στο WCRM το συνδυαστικό ραντεβού ολοκληρώθηκε με λάθος κωδικό. Ο βρόχος ήταν εκτός ορίων, δόθηκε για έλεγχο καλωδιακής. 8-9-14 ολοκληρώθηκε ως καλωδιακή απερχόμενου αυθημερόν. Περίπτωση διπλής βλάβης στο βρόχο κύριο και απερχόμενο. 10-9-14 αίτημα μετάβασης στην καθής.

- [...] 18-8-14 βλάβη. 20-8-14 καλωδιακή. 29-8-14 αποκατάσταση. 2-9-14 νέα βλάβη. 3-9-14 καλωδιακή. 8-9-14 αποκατάσταση. 10-9-14 αίτημα μετάβασης στην καθής.

13. [...] 27-6-12 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα. 5-12-14 αίτημα VPU στο βρόχο το οποίο ολοκληρώθηκε 9-12-14. 9-12-14 βλάβη η οποία έκλεισε 15-12-14 χωρίς πρόβλημα στο δίκτυο της καθής. Σύμφωνα με την καθής ο συνδρομητής στα λεγόμενά του δήλωσε ότι ο τεχνικός της αιτούσας απέδωσε τη βλάβη σε αστοχία του εξοπλισμού. 17-12-14 νέα βλάβη. 19-12-14 αίτημα επιστροφής στο δίκτυο της καθής. 29-12-14 καλωδιακή. 5-1-15 αποκατάσταση. 8-1-15 μεταφορά στην καθής. 9-1-15 κλείσιμο βλάβης με υπαιτιότητα παρόχου.

14. [...] 4-7-13 αίτημα παροχής ενεργού τοπικού βρόχου με φορητότητα. 4-1-15 αναγγελία βλάβης με σύμπτωμα «ένωση». 7-1-15 ραντεβού. Διαπίστωση προβλήματος στις εγκαταστάσεις του παρόχου στο χώρο φυσικής συνεγκατάστασης. Αμφισβήτηση. Συνδυαστικό για 9-1-15. Συνδυαστικό έκλεισε υπαιτιότητα παρόχου. 14-1-15 νέα αναγγελία με σύμπτωμα «Επαφή». 15-1-15 έκλεισε υπαιτιότητα παρόχου. 16-1-15 ομοίως νέα βλάβη με σύμπτωμα «Επαφή». Άρση 19-1-15. Για τον έλεγχο βλάβης διαπιστώθηκε αδυναμία πρόσβασης σε σημείο ελέγχου του δικτύου. 22-1-15 νέο ραντεβού όπου πραγματοποιήθηκε αλλαγή κυρίου και απερχόμενου δικτύου. 4-2-15 αίτημα μεταφοράς στην καθής. 5-2-15 βλάβη ADSL. Επιστροφή δικτύου στον ΤοΒ της αιτούσας. Οδηγίες στο συνδρομητή για εσωτερική καλωδίωση. Καταγγελία του συνδρομητή ότι δεν εμφανίστηκε κανένας τεχνικός της αιτούσας στην οικεία του για αυτοψία σε αντίθεση με τους τεχνικούς της καθής.



Από τα στοιχεία τα οποία παραθέτει η καθής καταλήγει ότι από τους ως άνω 14 συνδρομητές 5 παρέμειναν στην αιτούσα, 5 μεταφέρθηκαν σε δίκτυα εκτός της καθής και μόλις 4 μεταφέρθηκαν στην καθής, ενώ σε κάθε περίπτωση η μετάβαση τους σε πολλές περιπτώσεις έγινε μεγάλο διάστημα μετά τις σχετικές βλάβες και δεν δύναται να αποδειχθεί αιτιώδης σύνδεσμος με την τυχόν καθυστερημένη αποκατάσταση βλαβών και της αποχώρησης τους από το δίκτυο της αιτούσας.

Β.4. Συμπληρωματικό Υπόμνημα

Με το συμπληρωματικό της υπόμνημα η καθής ξεκαθαρίζει ότι διαφοροποιεί τη βλάβη από τη δήλωση βλάβης (για καλωδιακές). Μεταγενέστερες βλάβες οι οποίες συσχετίζονται με ήδη δηλωθείσα και υπάρχουσα καλωδιακή βλάβη δεν καταγράφονται ως νέο event καλωδιακής βλάβης, συνεπώς η διάκριση μεταξύ βλάβης και δήλωσης βλάβης είναι σημαντική, ενώ η εξέταση των δηλώσεων βλαβών αντί των event καλωδιακών οδηγεί σε αυθαίρετα συμπεράσματα και γίνεται σκόπιμα.

Η καθής διευκρινίζει ότι η επίκληση των ακραίων καιρικών φαινομένων για την αιτιολόγηση των καλωδιακών βλαβών δεν υπήρξε αυθαίρετη και καταχρηστική, αλλά η ίδια η αιτούσα τα επικαλείται ως γενεσιουργό αιτία στις επιστολές της F1/1144/30-10-14 και F1/1185/16-12-14. Παράλληλα, αντιτείνει ότι η αποκατάσταση μίας καλωδιακής βλάβης δεν δύναται να χωρέσει με πελατειακά κριτήρια, αφού αφορά σε πλείονες συνδρομητές διαφορετικών παρόχων. Σημειώνει ότι αυθαίρετα η αιτούσα τονίζει ότι πρώτη φορά η καθής κάνει μνεία για υποχρέωση ελέγχου του δικτύου της, πριν την αναγγελία βλάβης, αφού η σχετική υποχρέωση προβλέπεται από το κανονιστικό πλαίσιο, ώστε δεν απαιτείται μνεία από την ίδια για την εφαρμογή της σχετικής υποχρέωσης, ενώ αν η αιτούσα ενεργούσε τα προβλεπόμενα δεν θα απασχολούσε άσκοπα τα συνεργεία της. Επισημαίνει, τέλος, ότι επειδή οι πάροχοι ελέγχουν το δίκτυο απομακρυσμένα, όταν αναγγέλλουν βλάβη σπάνια αναφέρουν το πιθανό σημείο εντοπισμού του προβλήματος. Εμμένει δε ότι στο γ' επίπεδο διαχείρισης βλάβης η διαδικασία είναι ίδια τόσο στη χονδρική όσο και στη λιανική (πρβλ. ΟΤΕ ΕΜΠΠ.14/30-4-14, αριθ. πρωτ. ΟΤΕ 17/314/12-9-16.) Η διαδικασία διαφοροποιείται μεταξύ χονδρικής λιανικής μόνο στον έλεγχο στο πεδίο, δεδομένου ότι στις περιπτώσεις των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων, ο τεχνικός θα εκκινήσει υποχρεωτικά τον έλεγχο από το σημείο οριοθέτησης των δύο δικτύων, προκειμένου να ελεγχθεί αν υπάρχει βλάβη στο δίκτυο ευθύνης της καθής. Στην λιανική, αντιθέτως, ο έλεγχος δύναται να εκκινήσει από το ενδιάμεσο στοιχείο του δικτύου, ενώ αντίστοιχα, ο τεχνικός δεν έχει υποχρέωση κατάθεσης ηλεκτρικών μετρήσεων, όπως στην χονδρική. Όλα τα ανωτέρω, σε συνδυασμό με το γεγονός ότι απαιτείται να μεσολαβήσει επικοινωνία του παρόχου με τον πελάτη του για ορισμό ραντεβού δικαιολογούν επαρκώς τη μικρή απόκλιση των χρόνων μεταξύ χονδρικής και λιανικής. Επιπλέον, η καθής υποστηρίζει ότι προέβη, εκ νέου, σε έλεγχο σχετικά με το ποσοστό βλαβών που επιλύονται σε διαφορετικά σημεία του δικτύου και προέκυψε ότι ένα ποσοστό 16% των αναγγελθεισών βλαβών μπορούν να επιλυθούν με ενέργειες από το KV. Με την αναγωγή του ποσοστού 12% στις βλάβες που ολοκληρώθηκαν με υπαιτιότητα της ίδιας της καθής και που το πρόβλημα εντοπίστηκε στο πεδίο, τότε το πραγματικό ποσοστό βλαβών που μπορούν να επιλυθούν με ενέργειες στο KV είναι 42%. Η αύξηση 212% των καλωδιακών βλαβών εκτός SLA, οφείλεται στο διπλασιασμό των καλωδιακών βλαβών, για τις οποίες το πρόβλημα εντοπίστηκε στο κύριο δίκτυο και κατά συνέπεια και την ενδεχόμενη αύξηση στους χρόνους άρσης τους. Τονίζει δε ότι event καλωδιακής βλάβης που οφείλεται σε πρόβλημα στο κύριο δίκτυο και ολοκληρωθεί καθυστερημένα, επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό το ποσοστό άρσης καλωδιακών βλαβών εκτός SLA. Το συγκεκριμένο τρίμηνο, ο μέσος όρος καλωδιακών βλαβών με πρόβλημα στο κύριο δίκτυο που δηλώθηκαν από την αιτούσα ανήλθε σε 2.280, ενώ το προηγούμενο επτάμηνο σε μόλις 1.141, ενώ για τον υπολογισμό εκτός SLA, η αιτούσα δεν έχει λάβει υπόψη της τους ανενεργούς στο WCRM-LLU, χρόνους μη υπαιτιότητας της καθής.

Αναφορικά με τις απαντήσεις της αιτούσας στα τεθέντα κατά την ακρόαση της 6ης Απριλίου 2017 ερωτήματα της ΕΕΤΤ, η καθής επισημαίνει τα εξής:

- Αφού αποδέχτηκε τον πίνακα στο 6ο ερώτημα, ο ισχυρισμός της αιτούσας περί υπολογισμού του χρόνου από την αναγγελία και όχι με την ημερομηνία δήλωσης βλάβης, αποδεικνύει την κακοπιστία της και την αντιφατικότητα της και προβάλλεται καταχρηστικά.

- Στο 7ο ερώτημα, για το οποίο η καθής επιφυλάχθηκε να απαντήσει κατόπιν της απάντησης της αιτούσας, ισχυρίζεται ότι η αιτούσα παραλείπει να αναφέρει γεγονότα για τον έλεγχο των αμφισβητήσεων της καθώς και ότι μεγάλο ποσοστό παραμένει σε διαφωνία, χωρίς η καταγγέλλουσα να καταθέτει επιπλέον στοιχεία για την απόδειξη των αμφισβητήσεων της. Επιπλέον, τονίζει ότι οι κατηγορίες αμφισβήτησης που αναφέρει η αιτούσα στον Πίνακα 3 διαφέρουν από την κατηγοριοποίηση των περιπτώσεων βλαβών που χρησιμοποιεί κατά την αποστολή των αμφισβητήσεων της προς την καθής και ως εκ τούτου είναι δυσχερές, έως σχεδόν αδύνατον, για την ίδια να προβεί σε σχολιασμό.

- Στο 8ο ερώτημα η καθής ισχυρίζεται ότι τα εμπιστευτικά στοιχεία δεν πρέπει να ληφθούν υπόψη, γιατί η καθής δεν μπορεί να λάβει γνώση αυτών και να τα αντικρούσει. Οι [...] συνδρομητές, που μεταφέρθηκαν κατά την αιτούσα στο δίκτυο της καθής, δεν κατονομάζονται με αποτέλεσμα να μην μπορεί η τελευταία να διερευνήσει την κάθε περίπτωση ξεχωριστά και έτσι να εκθέσει τις απόψεις της. Αντίστοιχα, επί του ζητήματος, η καθής προτάσσει πώς αυτοί οι [...] συνδρομητές που μετέβησαν σε τρίτα δίκτυα προέρχονταν από ένα σύνολο [...] συνδρομητών και συνεπώς οι υπόλοιποι [...] συνδρομητές παρέμειναν στην αιτούσα. Από τις 14 περιπτώσεις συνδρομητών που αναγράφονται στην καταγγελία της αιτούσας, η καθής επισημαίνει και πάλι ότι η μία σχετίζεται με δύο διαφορετικές συνδέσεις και δεν δηλώθηκε ποτέ ως βλάβη, ενώ από τους 14 συνδρομητές, οι 5 παρέμειναν στην αιτούσα, οι 5 μεταφέρθηκαν σε δίκτυα άλλων Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων εκτός της καθής και οι μόνο 4 μεταφέρθηκαν στην καθής. Τέλος, η παραδοχή της αιτούσας ότι έλαβε ως κριτήριο για την απόδειξη των ισχυρισμών της τον «αριθμό συνδρομητών, οι οποίοι αποχώρησαν από το δίκτυο με τη διαδικασία της φορητότητας κι είχαν αντίστοιχα υποβάλει αίτημα βλάβης σχετιζόμενο με τον ΟΤΕ εντός χρονικού διαστήματος έως έξι μηνών πριν την αποχώρησή τους» κρίνεται από την καθής ως εντελώς αυθαίρετη και αβάσιμη, γιατί α) η αιτούσα δεν αναφέρει αν στα στοιχεία αυτά περιλαμβάνονται οι ολοκληρωθείσες βλάβες εντός SLA, πράγμα το οποίο θα μπορούσε να διαδραματίσει σημαντικό ρόλο καθώς μια τέτοια συμπερίληψη δεν θα μπορούσε να θεμελιώσει ευθύνη από πλευράς της καθής, β) η καθής δεν μπορεί να θεωρείται υπεύθυνη για κάθε βλάβη που εμφανίζεται στην σύνδεση ενός συνδρομητή, καθώς τίθεται το ζήτημα υπαιτιότητας τρίτων, του Τ.Π ή του ίδιου του συνδρομητή, γ) το τελευταίο εξάμηνο του κρίσιμου χρονικού διαστήματος (Αύγουστος 2014-Ιανουάριος 2015) ολοκληρώθηκαν για την αιτούσα 37.472 βλάβες. Αν οι συνδρομητές που αποχώρησαν λόγω της πλημμελούς αντιμετώπισης των τεχνικών προβλημάτων από την καθής είναι μόνο [...], οι υπόλοιποι [...] συνδρομητές γιατί παρέμειναν στην καταγγέλλουσα, και δ) τα ποσά των πιστώσεων δεν αποδεικνύουν τον ισχυρισμό της αιτούσας καθώς σε πιστώσεις προβαίνει ο κάθε Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος, όταν με δική του υπαιτιότητα δεν παρέχονται υπηρεσίες. Τα ίδια υποστηρίζει η καθής ότι ισχύουν και για τους αναπόδεικτους, αβάσιμους και μη νόμιμους ισχυρισμούς της αιτούσας περί αύξησης του διαχειριστικού κόστους κλήσεων των συνδρομητών κι επιπτώσεων στη φήμη της.

B5. Ισχυρισμοί κατά την επανάληψη και την δια εγγράφου υπομνήματος ακρόαση

Η καθής κατά την επανάληψη της ακρόασης την 3-9-2018 δεν προέβη σε ανάπτυξη ούτε υπέβαλε νέα στοιχεία εμμένοντας σε όσα είχε ήδη αναπτύξει και καταθέσει στο πλαίσιο της ακρόασης της 6-4-2017, ενώ στη διά εγγράφου υπομνήματος ακρόαση κατέθεσε το υπ' αρ. ΕΕΤΤ 30481/26-11-2025 υπόμνημα και ενέμεινε στο αίτημά της να απορριφθεί εξ' ολοκλήρου η καταγγελία της αιτούσας ως νόμω και ουσία αβάσιμη, αόριστη, αναπόδεικτη και καταχρηστική αναφερόμενη και παραπέμποντας στις απόψεις και όλα τα έγγραφα τα οποία έχει υποβάλει στο πλαίσιο όλης της διαδικασίας και βρίσκονται στον φάκελο της υπόθεσης.

IV. Νομική Εκτίμηση

Από την εξέταση των στοιχείων της υπόθεσης, τα όσα τέθηκαν είτε εγγράφως είτε προφορικά ενώπιον της Επιτροπής Ακρόασης, αλλά και όσα στοιχεία διαθέτει η υπηρεσία, διαπιστώνονται αναφορικά με την καταγγελία της αιτούσας για την από μέρους της καθής παραβίαση σε βάρος της καταγγέλλουσας, κατά την επίμαχη περίοδο Απριλίου 2014-Ιανουαρίου 2015, των χρονοδιαγραμμάτων που προβλέπονται στην ισχύουσα κατά τον κρίσιμο χρόνο Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ (RUO) για την άρση βλαβών, τη διακριτική μεταχείριση καθώς και για την κατάχρηση δεσπόζουσας θέσης και παραβίαση του ελεύθερου ανταγωνισμού τα ακόλουθα:

A. Αναφορικά με την παράβαση διατάξεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών

Από την εξέταση των στοιχείων της υπόθεσης, αλλά πρωτίστως από τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η ίδια η καθής με την καταγγελία της προκύπτει για το χρονικό διάστημα το οποίο ορίζεται στην καταγγελία, η μη συμμόρφωση της αναφορικά με την αποκατάσταση βλαβών στους προκαθορισμένους από την ισχύουσα, κατά τον κρίσιμο χρόνο Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ χρόνους, ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/2012. Προκύπτει, όμως, ταυτόχρονα από τα σχετικά στοιχεία και διαφοροποίηση ως προς τους χρόνους άρσης βλαβών μεταξύ του λιανικού άκρου της καθής και της καταγγέλλουσας, και δη εν γένει της χονδρικής, και κατ' επέκταση πλημμελής εκπλήρωση των υποχρεώσεων που έχουν επιβληθεί στην καθής ως επιχείρηση με ΣΙΑ στην υπό κρίση αγορά, κατ' εφαρμογή της ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011¹, ιδίως το άρθρο ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις αυτής, και όπως, ειδικότερα, προσδιορίζεται αναλυτικά στη συνέχεια:

1) Διαφορετικοί χρόνοι άρσης Βλάβης μεταξύ Λιανικής και Χονδρικής

Συγκεκριμένα, από τα στοιχεία που τέθηκαν υπόψη της Επιτροπής Ακρόασης της ΕΕΤΤ, προκύπτει καυστέρηση και μη χρονικά έγκαιρη άρση βλαβών τοπικού βρόχου χονδρικής και ειδικότερα των βλαβών, οι

1 «Ορισμός Εθνικής Αγοράς Χονδρικής Παροχής (Φυσικής) Πρόσβασης σε Υποδομή Δικτύου (συμπεριλαμβανομένης μεριζώμενης και πλήρως αποδεδιοποιημένης πρόσβασης) σε σταθερή θέση, Καθορισμός Επιχειρήσεων με Σημαντική Ισχύ στην εν λόγω Αγορά και Υποχρεώσεις αυτών (3ος Γύρος Ανάλυσης)» (B 1908).



οποίες υποβλήθηκαν και εξετάζονται στο πλαίσιο της παρούσας ακρόασης σε βάρος της αιτούσας, στους χρόνους που ορίζονται στο ρυθμιστικό πλαίσιο και την κατά τον κρίσιμο χρόνο Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ και εξετάστηκαν στο πλαίσιο της παρούσας για την περίοδο που κλιμακώνονται οι καθυστερήσεις και αφορά η καταγγελία και δη από τον Απρίλιο 2014 έως και τον Ιανουάριο 2015. Σημειώνεται ότι η καθής έχει υποβάλει στοιχεία για μεγαλύτερη χρονική περίοδο, δηλαδή για την περίοδο Ιανουαρίου 2014 μέχρι και Ιανουαρίου 2015. Από τα ως άνω στοιχεία που υπέβαλε η ίδια η καθής και συγκεκριμένα από α) τον πίνακα 2 της σελίδας 7 της υπ'αρ. ΕΕΤΤ 25084/25.8.2015 επιστολής της και β) τον πίνακα 2 της σελίδας 7 του υπ'αρ. ΕΕΤΤ 14819/26.5.2017 υπομνήματός της, προκύπτουν οι: α) Πίνακας 1 αναφορικά με τις Βλάβες Λιανικής και β) Πίνακας 2 αναφορικά με τις Βλάβες Χονδρικής (αφορούν το σύνολο των παρόχων που εξυπηρετεί η χονδρική της καθής, συμπεριλαμβανομένης της αιτούσας) που ακολουθούν.

Πίνακας 1 Βλάβες Λιανικής

	Βλάβες Λιανικής						
	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών	Απλές Βλάβες			Καλωδιακές Βλάβες		
Πλήθος Απλών Βλαβών		Μ.Χ. Άρσης Απλών Βλαβών σε ΕΗ	Πλήθος Απλών Βλαβών * Μ.Χ.	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών Βλαβών σε ΕΗ	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών * Μ.Χ.	
Ιαν-14	33.831	29.411	2,82	82.939	4.420	7,57	33.459
Φεβ-14	29.653	25.683	2,44	62.667	3.970	7,26	28.822
Μαρ-14	31.448	26.547	2,32	61.589	4.901	5,61	27.495
Απρ-14	33.381	29.029	2,28	66.186	4.352	4,33	18.844
Μαϊ-14	37.807	30.118	2,24	67.464	7.689	3,7	28.449
Ιουν-14	37.225	31.049	2,46	76.381	6.176	3,56	21.987
Ιουλ-14	37.517	32.223	2,25	72.502	5.294	3,81	20.170
Αυγ-14	28.976	25.150	2,25	56.588	3.826	4,75	18.174
Σεπ-14	41.562	33.001	2,5	82.503	8.561	3,92	33.559
Οκτ-14	41.305	33.542	2,17	72.786	7.763	4,05	31.440
Νοε-14	43.293	33.637	2,22	74.674	9.656	4,24	40.941
Δεκ-14	48.432	32.763	2,39	78.304	15.669	4,35	68.160
Ιαν-15	48.629	33.721	2,39	80.593	14.908	4,92	73.347
Σύνολο	493.059	395.874	2,36	935.174	97.185	4,58	444.848
Σύνολο Απρ 14 Ιαν 15	398.127	314.233	2,32	727.980	83.894	4,23	355.072

Πίνακας 2 Βλάβες Χονδρικής

	Βλάβες Χονδρικής												
	Συνολικό Πλήθος Ολοκληρωμένων Βλαβών	Πλήθος Απλών Βλαβών	Απλές Βλάβες					Καλωδιακές Βλάβες					
Μ.Χ. Άρσης Απλών Βλαβών σε ΕΗ			Πλήθος Απλών Βλαβών * Μ.Χ.	Πλήθος Απλών Βλαβών WIND	Μ.Χ. Άρσης Απλών Βλαβών WIND σε ΕΗ	Πλήθος Απλών Βλαβών WIND * Μ.Χ.	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών Βλαβών σε ΕΗ	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών * Μ.Χ.	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών WIND	Μ.Χ. Άρσης Καλωδιακών Βλαβών WIND σε ΕΗ	Πλήθος Καλωδιακών Βλαβών WIND * Μ.Χ.	
Ιαν-14	22.092	16.718	4,10	68.544	3.438	4,15	14.268	5.374	7,49	40.251	1.401	7,67	10.746
Φεβ-14	20.731	14.523	3,14	45.602	2.976	3,15	9.374	6.208	6,68	41.469	1.597	6,77	10.812
Μαρ-14	21.737	14.119	2,79	39.392	2.896	2,75	7.964	7.618	5,03	38.319	1.765	5,23	9.231
Απρ-14	20.244	14.844	2,75	40.821	2.971	2,60	7.725	5.400	4,68	25.272	1.200	5,05	6.060
Μαϊ-14	23.410	15.428	2,66	41.038	3.353	2,58	8.651	7.982	3,95	31.529	2.070	4,04	8.363
Ιουν-14	19.777	14.653	2,62	38.391	3.164	2,63	8.321	5.124	4,02	20.598	1.437	4,19	6.021
Ιουλ-14	24.612	16.484	2,77	45.661	3.759	2,68	10.074	8.128	3,87	31.455	2.323	3,88	9.013
Αυγ-14	16.320	12.249	2,83	34.665	2.703	2,72	7.352	4.071	4,64	18.889	1.135	4,73	5.369
Σεπ-14	24.382	17.865	2,65	47.342	4.108	2,56	10.516	6.517	5,00	32.585	1.878	4,68	8.789
Οκτ-14	26.404	19.012	2,69	51.142	4.265	2,64	11.260	7.392	3,96	29.272	2.085	4,03	8.403
Νοε-14	27.083	18.635	2,72	50.687	4.084	2,66	10.863	8.448	5,06	42.747	2.366	5,02	11.877
Δεκ-14	33.746	19.067	2,91	55.485	3.826	2,86	10.942	14.679	4,61	67.670	3.413	4,52	15.427
Ιαν-15	31.615	18.871	3,06	57.745	4.058	3,08	12.499	12.744	5,38	68.563	3.551	5,41	19.211
Σύνολο	312.153	212.468	2,90	616.516	45.601	2,85	129.810	99.685	4,90	488.621	26.221	4,93	129.321
Σύνολο Απρ 14 Ιαν 15	247.593	167.108	2,77	462.978	36.291	2,71	98.203	80.485	4,58	368.581	21.458	4,59	98.532

Από τα όσα καταγράφουν οι ως άνω πίνακες προκύπτουν τα ακόλουθα:

- Για το χρονικό διάστημα από τον Ιανουάριο 2014 έως και τον Ιανουάριο 2015, η καθής υλοποιεί κατά μέσο όρο:
 - Σε λιγότερο χρόνο την άρση των απλών Βλαβών Λιανικής (2,36 ΕΗ) σε σχέση με τις απλές Βλάβες Χονδρικής (2,9 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,54 ΕΗ (2,9 ΕΗ - 2,36 ΕΗ),
 - σε λιγότερο χρόνο την άρση των απλών Βλαβών Λιανικής (2,36 ΕΗ) σε σχέση με τις απλές Βλάβες Χονδρικής της αιτούσας (2,85 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,49 ΕΗ (2,85 ΕΗ - 2,36 ΕΗ),
 - σε λιγότερο χρόνο την άρση των Καλωδιακών Βλαβών Λιανικής (4,58 ΕΗ) σε σχέση με τις Καλωδιακές Βλάβες Χονδρικής (4,9 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,32 ΕΗ (4,9 ΕΗ - 4,58 ΕΗ),
 - σε λιγότερο χρόνο την άρση των Καλωδιακών Βλαβών Λιανικής (4,58 ΕΗ) σε σχέση με τις Καλωδιακές Βλάβες Χονδρικής της αιτούσας (4,93 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,35 ΕΗ (4,93 ΕΗ - 4,58 ΕΗ).



ii) Στην περίπτωση που από τα στοιχεία αυτά ληφθούν υπόψη αποκλειστικά τα στοιχεία τα οποία καλύπτουν το χρονικό διάστημα της καταγγελίας, και δη το διάστημα από τον Απρίλιο 2014 έως και τον Ιανουάριο 2015, τότε, αντίστοιχα, προκύπτει ότι η καθής υλοποιεί κατά μέσο όρο:

- Σε λιγότερο χρόνο την άρση των απλών Βλαβών Λιανικής (2,32 ΕΗ) σε σχέση με τις απλές Βλάβες Χονδρικής (2,77 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,45 ΕΗ (2,77 ΕΗ - 2,32 ΕΗ).

- σε λιγότερο χρόνο την άρση των απλών Βλαβών Λιανικής (2,32 ΕΗ) σε σχέση με τις απλές Βλάβες Χονδρικής της αιτούσας (2,71 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,39 ΕΗ (2,71 ΕΗ - 2,32 ΕΗ).

- σε λιγότερο χρόνο την άρση των Καλωδιακών Βλαβών Λιανικής (4,23 ΕΗ) σε σχέση με τις Καλωδιακές Βλάβες Χονδρικής (4,58 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,35 ΕΗ (4,58 ΕΗ - 4,23 ΕΗ).

- σε λιγότερο χρόνο την άρση των Καλωδιακών Βλαβών Λιανικής (4,23 ΕΗ) σε σχέση με τις Καλωδιακές Βλάβες Χονδρικής της αιτούσας (4,59 ΕΗ). Η διαφορά αυτή υπολογίζεται σε 0,36 ΕΗ (4,59 ΕΗ - 4,23 ΕΗ).

Συνεπώς, ακόμα και με τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η ίδια η καθής καταδεικνύεται τόσο η διαφοροποίηση στους χρόνους αποκατάστασης βλαβών μεταξύ της αιτούσας και λιανικής της καθής, όσο και η μη τήρηση των χρόνων που θέτει το πλαίσιο για την αποκατάστασή τους. Διευκρινίζεται πάντως, ότι η αιτούσα αν και αποδέχεται να ληφθούν υπόψη τα στοιχεία της καθής για την εξαγωγή συμπερασμάτων ως προς την ημερομηνία άρσης της βλάβης, εντούτοις, τονίζει ότι για τον προσδιορισμό του συνολικού χρόνου καθυστέρησης άρσης της βλάβης, πρέπει να λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία αναγγελίας της βλάβης και όχι η ημερομηνία δήλωσης της βλάβης (στις καλωδιακές), ενώ αν λαμβάνονται υπόψη οι ημερολογιακές ημέρες καταδεικνύεται ο πραγματικός αντίκτυπος στον καταναλωτή. Τα στοιχεία της καθής, λαμβάνουν υπόψη ως κρίσιμη ημερομηνία για την εκκίνηση του τυχόν χρόνου καθυστέρησης την ημερομηνία δήλωσης της βλάβης και εργάσιμες ημέρες. Η αιτούσα εμμένει στη σχετική παρατήρηση, γιατί όπως προτάσσει, όταν λαμβάνεται υπόψη η ημερομηνία δήλωσης της βλάβης δεν υπολογίζεται ο πραγματικός χρόνος άρσης της καλωδιακής βλάβης και κατ' επέκταση και οι σχετικές συνέπειες. Η ΕΕΤΤ, λαμβάνοντας υπόψη τη σχετική παρατήρηση, κρίνει ότι δεν υφίσταται ανάγκη στο πλαίσιο της παρούσας να εμείνει περαιτέρω στη διαφοροποίηση αυτή, γιατί η καθυστέρηση στην άρση άρα και η παραβίαση του σχετικού κανονιστικού πλαισίου και των σχετικών προθεσμιών αποδεικνύεται ακόμα και αν ληφθεί υπόψη η ημερομηνία δήλωσης της καλωδιακής βλάβης, όπως την αποτυπώνει και υπολογίζει η καθής, και όχι η ημερομηνία της αναγγελίας της βλάβης από την αιτούσα. Επισημαίνεται, πάντως, ότι η ίδια η διάταξη του άρθρου 4.6.1., πίνακας 4, του Παραρτήματος 4 της Προσφοράς Αναφοράς της ΑΠΤΒ κάνει μνεία σε «αναγγελθείσα βλάβη» με όποια τυχόν επέκταση η επιλογή του όρου αυτού καταδεικνύει για την πρόθεση του νομοθέτη/συντάκτη της διάταξης.

Από τα ανωτέρω στοιχεία διαπιστώνεται ξεκάθαρα ότι η καθής εκπλήρωσε πλημμελώς την υποχρέωσή της για αποκατάσταση των βλαβών της αιτούσας στο πλαίσιο χονδρικής αγοράς στους προβλεπόμενους χρόνους που ορίζει η διάταξη του άρθρου 4.6.1., πίνακας 4, του Παραρτήματος 4 και δη την υποχρέωση αποκατάστασης των απλών βλαβών χονδρικής εντός μία εργάσιμης ημέρας- αποκατάσταση σε 2,71 εργάσιμες ημέρες, και των καλωδιακών βλαβών, εντός 3 εργάσιμων ημερών από τον χαρακτηρισμό τους στο ΠΣ ΟΤΕ- αποκατάσταση σε 4,59 εργάσιμες ημέρες.

2) Διαφορετική διαδικασία άρσης Βλάβης μεταξύ Λιανικής και Χονδρικής

Από τα στοιχεία που υπέβαλε η καθής με την επιστολή της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 20273/12.9.2016 (της καθής υπ' αρ. 17/314/12-09-2016), η οποία αποτελεί ενιαίο και αναπόσπαστο μέρος του υπομνήματός της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 14819/26.5.2017 (σχετ. 2), διαπιστώνεται, περαιτέρω, ότι υλοποιεί διαφορετική και μη ισοδύναμη διαδικασία άρσης βλαβών στο Λιανικό της άκρο σε σχέση με την Χονδρική, και ειδικότερα:

α) Η Λιανική της καθής κατά το 1ο επίπεδο διαχείρισης βλάβης, στην περίπτωση που η βλάβη, είναι γενικευμένη καλωδιακή έχει διαθέσιμη την πληροφορία και ενημερώνει τον πελάτη άμεσα για το γενικευμένο πρόβλημα. Αντίθετα, στις Βλάβες Χονδρικής, στην περίπτωση που η βλάβη είναι γενικευμένη καλωδιακή, ο Πάροχος δεν έχει διαθέσιμη την πληροφορία να ενημερώσει τον πελάτη του άμεσα, κατά το 1ο επίπεδο διαχείρισης βλάβης, αλλά πολλές φορές ούτε καν κατά το 2ο επίπεδο διαχείρισης βλάβης. Ο Πάροχος ενημερώνεται στο 3ο επίπεδο διαχείρισης βλάβης (μέσω του WCRM), έχοντας προβεί σε άσκοπες ενέργειες λόγω έλλειψης ενημέρωσης κατά το 1ο επίπεδο και 2ο επίπεδο διαχείρισης βλάβης, όπως συμβαίνει στη Λιανική της καθής.

β) Στη Λιανική της καθής «ο τεχνικός πεδίου δύναται να επικοινωνεί με το 2ο επίπεδο για ρυθμίσεις χαρακτηριστικών του ενεργού εξοπλισμού (π.χ. DSLAM) παροχής της υπηρεσίας, αν κρίνει ότι απαιτούνται». Αντιθέτως, στις Βλάβες Χονδρικής ο τεχνικός πεδίου δεν επικοινωνεί με τους τεχνικούς του Παρόχου, αλλά, μετά από τον έλεγχο του τεχνικού πεδίου, δύναται ο Πάροχος να αιτηθεί συνδυαστικό ραντεβού. Σε αυτές τις περιπτώσεις η διαδικασία που εφαρμόζεται στις Βλάβες Χονδρικής είναι πιο σύνθετη και απαιτεί περισσότερο χρόνο σε σχέση με τις Βλάβες Λιανικής. Σύμφωνα δε με όσα η ίδια η καθής παρουσίασε τόσο στο 1ο όσο και στο 2ο



επίπεδο διαχείρισης βλάβης, όλοι οι απαραίτητοι έλεγχοι ως προς το λιανικό της άκρο πραγματοποιούνται μέσω πληροφοριακών συστημάτων, ενώ και οι πιθανές ενέργειες αποκατάστασης και οι τυχόν οδηγίες στον πελάτη αφορούν σε απομακρυσμένη επίλυση και δεν περιλαμβάνουν μετακίνηση στο χώρο του πελάτη, σε αντίθεση με τη χονδρική, ώστε δεν χωρεί ουδεμία αμφιβολία για τη διαφοροποίηση στη διαδικασία αποκατάστασης βλαβών χονδρικής/λιανικής.

Συνεπώς, η διαφορετική αυτή διαδικασία αν και δεν αποτελεί σαφή παράβαση της ίδιας της Προσφοράς Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, εντούτοις συνιστά διακριτική μεταχείριση του λιανικού άκρου της καθής σε βάρος των εναλλακτικών παρόχων. Ταυτόχρονα, η ίδια η υποβολή Υποδείγματος Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ από την καθής με διαδικασίες που είναι εν τέλει διαφορετικές από αυτές που η ίδια η καθής εφαρμόζει στο λιανικό της άκρο ή τουλάχιστον οδηγούν σε μη ισοδύναμο αποτέλεσμα-διαδικασίες τις οποίες μόνο η ίδια η ΟΤΕ Α.Ε. γνώριζε αναλυτικά κατά την υποβολή της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ, άλλως η διατήρηση της ως άνω διαδικασίας στη λιανική της ΟΤΕ Α.Ε., μετά την υποβολή και υιοθέτηση της υπό κρίση Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ, η οποία οδηγεί σε παροχή πρόσβασης υπό μη ισότιμους όρους, συνιστά παράβαση της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/2011. Ειδικότερα, η ως άνω συμπεριφορά συνιστά παραβίαση του Κεφαλαίου ΙΙΙ, Κανονιστικές Υποχρεώσεις της ως άνω απόφασης α) των άρθρων 3.1.8 και 3.1.9 για παροχή πρόσβασης με όρους ισότιμου, εύλογου και έγκαιρου χαρακτήρα αλλά και β) των άρθρων 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5 για υποχρέωση αμεροληψίας (μη διακριτικής μεταχείρισης) με την προνομιακή πληροφόρηση και εξυπηρέτηση (άρση βλάβης) του λιανικού άκρου της ΟΤΕ Α.Ε. σε προγενέστερο χρόνο.

3) Διαφορετικό ποσοστό Καλωδιακών βλαβών ως προς το σύνολο βλαβών, μεταξύ Λιανικής και Χονδρικής

Από τους ίδιους ως άνω πίνακες παρατηρούμε ότι το ποσοστό Καλωδιακών βλαβών Λιανικής ως προς το σύνολο βλαβών της Λιανικής είναι κατά πολύ μικρότερο του ποσοστού Καλωδιακών βλαβών Χονδρικής ως προς το σύνολο βλαβών της Χονδρικής. Ειδικότερα:

i) Για το χρονικό διάστημα από τον Ιανουάριο 2014 έως τον Ιανουάριο 2015 προκύπτει ότι οι καλωδιακές βλάβες Λιανικής είναι 97.185 επί συνόλου βλαβών Λιανικής 493.059, οπότε το ποσοστό Καλωδιακών βλαβών Λιανικής ως προς το σύνολο βλαβών Λιανικής είναι 19,71%. Αντίστοιχα, οι καλωδιακές βλάβες Χονδρικής είναι 99.685 επί συνόλου βλαβών Χονδρικής 312.153, οπότε το ποσοστό Καλωδιακών βλαβών Χονδρικής ως προς το σύνολο βλαβών Χονδρικής είναι 31,93%. Διαπιστώνεται, συνεπώς, ότι το ποσοστό (19,71%) καλωδιακών βλαβών Λιανικής ως προς το σύνολο βλαβών της Λιανικής είναι κατά πολύ μικρότερο του ποσοστού (31,93%) καλωδιακών βλαβών Χονδρικής ως προς το σύνολο βλαβών Χονδρικής.

ii) Εάν λάβουμε υπόψη το χρονικό διάστημα Απριλίου 2014 έως Ιανουαρίου 2015 τότε, αντίστοιχα, οι Καλωδιακές βλάβες Λιανικής είναι 83.894 επί συνόλου βλαβών Λιανικής 398.127, οπότε το ποσοστό καλωδιακών βλαβών Λιανικής ως προς το σύνολο βλαβών Λιανικής είναι 21,07%. Οι καλωδιακές βλάβες Χονδρικής είναι 80.485 επί συνόλου βλαβών Χονδρικής 247.593, οπότε το ποσοστό Καλωδιακών βλαβών Χονδρικής ως προς το σύνολο βλαβών Χονδρικής είναι 32,51%. Και στην περίπτωση αυτή το ποσοστό (21,07%) καλωδιακών βλαβών Λιανικής ως προς το σύνολο βλαβών Λιανικής είναι κατά πολύ μικρότερο του ποσοστού (32,51%) καλωδιακών βλαβών Χονδρικής ως προς το σύνολο βλαβών Χονδρικής.

Το ψηλότερο ποσοστό που παρουσιάζουν οι καλωδιακές βλάβες χονδρικής επί του συνόλου βλαβών χονδρικής, από το αντίστοιχο ποσοστό των βλαβών Λιανικής της καθής, αποτελεί ένα πρόσθετο στοιχείο που υποδηλώνει ότι διαφοροποιείται η διαδικασία μεταξύ λιανικής και χονδρικής στις καλωδιακές βλάβες, άλλως υφίσταται διαφοροποίηση στην καταγραφή αυτών. Το υψηλότερο αυτό ποσοστό υποδεικνύει, περαιτέρω, σύμφωνα με τα στοιχεία που παρατέθηκαν από τα εμπλεκόμενα μέρη και αντίστοιχη μη ισότιμη πρόσβαση στην πληροφορία μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων, και δη της καταγγέλλουσας που εξετάζουμε στην παρούσα και της καθής, αφού μεγάλο ποσοστό βλαβών λιανικής της καθής δεν καταγράφονται στη λιανική, άλλως καταγράφονται και επιλύονται με διαφορετικό τρόπο, σε προγενέστερο στάδιο ή με τέτοιο τρόπο, ώστε οι καταναλωτές της λιανικής της καθής να μην υπόκεινται στην ταλαιπωρία που υπόκεινται οι συνδρομητές χονδρικής μέχρι να ενημερωθούν ότι πρόκειται για καλωδιακή βλάβη. Κατ' αντιστοιχία και οι πάροχοι χονδρικής (στην παρούσα ακρόαση λαμβάνονται υπόψη τα στοιχεία χονδρικής για να διαμορφωθεί κρίση ως προς την αιτούσα WIND) υφίστανται μη ισότιμη μεταχείριση με τη λιανική της καθής, με συνέπεια να επιβαρύνονται από το πρόσθετο κόστος διαχείρισης, επαναδιαχείριση αιτημάτων, φόρτο εργασίας, επιβάρυνση τηλεφωνικού κέντρου, αλλά και φυσικών καταστημάτων που προκύπτει μέχρι τον χαρακτηρισμό της βλάβης σε επόμενο χρόνο/στάδιο ως καλωδιακής, χωρίς να γίνεται ειδική μνεία εδώ για τις τυχόν αρνητικές συνέπειες στην αξιοπιστία και τη φήμη τους.

4) Προσκομισθέντα στοιχεία επί της υποχρέωσης για έγκαιρη ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ

Πέρα από τους χρόνους άρσης των βλαβών από τους οποίους αποδεικνύεται ξεκάθαρα ότι δεν τηρούνται τα οριζόμενα στην ισχύουσα προσφορά ΑΠΤΒ και ότι υφίσταται διαφοροποίηση μεταξύ της Χονδρικής,



εξεταζόμενο στην ακρόαση ως προς την αιτούσα και της Λιανικής της καθής, τόσο ως προς τους χρόνους αποκατάστασης, όσο και ως προς την ίδια τη διαδικασία που ακολουθείται, όπως αναλύονται ανωτέρω, η ίδια η αιτούσα δεν προσκόμισε αναλυτικά στοιχεία που να αποδεικνύουν με σαφήνεια πιθανή μη έγκαιρη ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ (5.2.1.10 και 5.2.1.19 του Παραρτήματος του ΡΥΟ). Αναφορά σε πιθανά λάθη και προβλήματα για μη έγκαιρη ή ορθή ενημέρωση για τις ημερομηνίες άρσης καλωδιακής βλάβης αποδέχτηκε εν μέρει ουσιαστικά και η καθής, υποστήριξε, όμως ότι δεν φέρει ευθύνη γι' αυτό, γιατί είναι πολύ δύσκολη η εκ των προτέρων ορθή πρόβλεψη και συμπλήρωση των ημερομηνιών άρσης καλωδιακών βλαβών- λόγω και γεγονότων που δεν εμπίπτουν στη σφαίρα επιρροής της- και ότι εφεξής, η δυσλειτουργία αυτή έχει επιλυθεί. Συνεπώς, εφόσον από τα στοιχεία που προσκόμισε η αιτούσα και τα στοιχεία του φακέλου δεν προκύπτει η μη έγκαιρη ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ, ανεξαρτήτως τυχόν λαθών ως προς τις ημερομηνίες, και η διαδικασία συμπλήρωσης της πιθανής ημερομηνίας βλάβης έχει αλλάξει- σύμφωνα με όσα δήλωσε η καθής και δεν αρνήθηκε η αιτούσα- ώστε α) οι εκτιμώμενοι χρόνοι να είναι κατά το δυνατόν πλησιέστεροι στον πραγματικό χρόνο άρσης και β) τόσο η χονδρική, εναλλακτικοί πάροχοι, και ειδικά η αιτούσα η καταγγελία της οποίας μας αφορά και εξετάζεται, όσο και η λιανική της καθής να έχουν πρόσβαση στην ίδια πληροφορία, κρίνεται ότι η συμπεριφορά της καθής δεν συνιστά πλημμελή εκπλήρωση της υποχρέωσης για έγκαιρη ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ σύμφωνα με τις ως άνω διατάξεις 5.2.1.10 και 5.2.1.19 του Παραρτήματος 5 του ισχύοντος κατά τον κρίσιμο χρόνο ΡΥΟ.

5) Επί των ισχυρισμών της καθής

Τόσο κατά την προφορική διαδικασία, όσο και με τα έγγραφα της η καθής συνομολόγησε μία αύξηση του συνολικού αριθμού βλαβών οι οποίες έχουν αρθεί το σχετικό χρονικό διάστημα. Αναφορικά, με τις καλωδιακές βλάβες όμως, επεσήμανε ότι δεν διαπιστώνει και αντίστοιχη αύξηση στο χρόνο αποκατάστασης αυτών, αλλά υποστήριξε, μάλιστα, ότι υπήρξε και βελτίωση ως προς τους χρόνους αποκατάστασης, ενώ επέμεινε ότι η καθυστέρηση μισής ημέρας δεν κρίνεται ως σημαντική. Αντέτεινε δε ότι η ύπαρξη καθυστερήσεων στην αποκατάσταση βλαβών τοπικού βρόχου, ιδίως των καλωδιακών βλαβών δεν οφείλεται σε υπαιτιότητα της καθής, αλλά σε αστάθητους παράγοντες έξωθεν της σφαίρας επιρροής της. Η καθής υποστήριξε, περαιτέρω, ότι οι καλωδιακές βλάβες αποτελούν ιδιαίτερη κατηγορία βλαβών για την οποία δεν δύναται να εξαχθούν ασφαλή συμπεράσματα και ότι σε κάθε περίπτωση ευθύνη φέρει και η ίδια η καταγγέλλουσα, η οποία δεν ακολουθεί τη διαδικασία/προσέχοντα έλεγχο που ορίζει το ΡΥΟ, πριν προβεί σε αναγγελία βλάβης, με αποτέλεσμα άσκοπες αναγγελίες βλαβών και απασχόλησης των συνεργείων της καθής, ενώ καταβάλλονται και ρήτρες για τις καθυστερήσεις οι οποίες υπό το εξεταζόμενο πλαίσιο είναι πλέον και κατά πολύ αυξημένες. Αντίθετα, η καθής αρνήθηκε κατηγορηματικά την ύπαρξη οιοδήποτε είδους διακριτικής μεταχείρισης υπέρ του λιανικού της άκρου επί του ζητήματος της αποκατάστασης βλαβών.

Επί των ειδικότερων ισχυρισμών της καθής, όπως εκτίθενται αναλυτικά ανωτέρω (κεφάλαιο ΙΙΙ), επισημαίνουμε και τα κάτωθι:

Όπως ήδη προβλήθηκε ανωτέρω, από τα στοιχεία και τους πίνακες που προσκόμισε η ίδια η καθής, ως προς τις άρσεις βλαβών, αντικειμενικά προκύπτουν αποκλίσεις ως προς τα χρονοδιαγράμματα άρσης βλαβών τοπικού βρόχου και διαφοροποιήσεις μεταξύ Λιανικής της καθής και χονδρικής της αιτούσας, παρόλο που χρησιμοποιήθηκαν τα στοιχεία της καθής και παρόλο που για τον υπολογισμό λήφθηκε υπόψη η ημέρα δήλωσης της βλάβης, όπως προτάθηκε από την καθής, ώστε να μη τίθεται ουδεμία αμφιβολία αναφορικά με την παραβίαση του θεσμικού πλαισίου από την καθής. Εντούτοις, κρίνεται σκόπιμο να τεθούν και τα ακόλουθα επί των ειδικότερων ισχυρισμών της καθής, και δη:

Η μη καταγραφή από την καθής του ανενεργού χρόνου - του χρόνου δηλαδή, για τον οποίο, κατά δήλωσή της, δεν φέρει η ίδια ευθύνη, δημιουργεί στρεβλώσεις αναφορικά με τους πραγματικούς χρόνους άρσης μίας βλάβης, όταν τελικά αυτή οφείλεται σε υπαιτιότητα της καθής, πολλώ δε μάλλον που οι ανενεργοί χρόνοι τεκμαίρονται αποκλειστικά κατά δήλωσή της, χωρίς να υφίστανται και σχετικά αποδεικτικά στοιχεία προς το σκοπό αυτό.

Από στοιχεία δε τα οποία η καθής έχει επικαλεστεί και στο παρελθόν σε αντίστοιχη ακρόαση (ΑΠ ΕΕΤΤ 700/019/2013- επίκληση μόνο ως προς το σχετικό ισχυρισμό της καθής), διαφαίνεται ότι η κακοκαιρία και οι απρόβλεπτες καιρικές συνθήκες αποδεικνύονται διαχρονικό εν τέλει φαινόμενο και δεν εμφανίζονται πρώτη φορά, το πρώτον στην παρούσα χρονική περίοδο, ώστε να δύναται να θεωρηθούν ως απρόβλεπτες συνθήκες, αφού ως επαναλαμβανόμενο φαινόμενο η καθής οφείλει να είχε μεριμνήσει σχετικά, υπέχουσα ειδική ευθύνη ως προς αυτό υπό την ιδιότητά της ως ΣΙΑ. Επαναλαμβανόμενη, όπως φαίνεται, όμως, είναι και η μετακύληση ευθυνών από την καθής σε εξωτερικούς παράγοντες για την καθυστέρηση στην άρση βλαβών, καθυστέρηση η οποία μπορούσε να αποτραπεί με επίδειξη στοιχειώδους επιμέλειας από την καθής. Άλλωστε η παραπομπή



σε συγκεκριμένο πλήθος καλωδιακών βλαβών που οφείλονται σε εξωτερικούς παράγοντες (σελ. 4, υπ' αρ. ΕΕΤΤ 18911/11-6-2015) γίνεται από την καθής επιλεκτικά και αποσπασματικά με αναφορά σε μεμονωμένα ΑΚ, για κάποιους μήνες και όχι εμπειριστατωμένα για κάθε αστικό κέντρο και για όλους τους μήνες, καθόσον οι καθυστερήσεις εμφανίζονται καθόλη την κρίσιμη περίοδο.

Σκόπιμο δε είναι να διευκρινιστεί, ταυτόχρονα, ότι τα γεγονότα τα οποία επικαλείται η καθής για την αιτιολόγηση των καθυστερήσεων δεν συνιστούν ανωτέρα βία, ούτε δε προσκόμισε η καθής στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν το αντίθετο, ή τουλάχιστον τη μη υπαιτιότητά της, υπαιτιότητα η οποία αν και ουδεμία διαφοροποίηση ως προς την τυχόν παράβαση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα δύνατο να επιφέρει, μπορούσε, όμως, να συνεκτιμηθεί γενικότερα κατά την επιμέτρηση των κυρώσεων (πρβλ. και Δεφ Αθ 2528/2017). Σημειώνεται δε ότι για τις περιπτώσεις επέλευσης γεγονότων ανωτέρας βίας, κατά την εκτέλεση από την καθής των υποχρεώσεών της, από την Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ προβλέπεται συγκεκριμένη συμβατική διαδικασία, (άρθρο 3.5 Κεφαλαίου 3 της ισχύουσας κατά τον κρίσιμο χρόνο Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ), η οποία ουδόλως τηρήθηκε από την καθής. Τέλος, δεν προκύπτει από τα πραγματικά περιστατικά σχετική ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού από την καθής για την ύπαρξη σοβαρών βλαβών στο δίκτυό της, και ειδικότερα για κάθε βλάβη και περιοχή χωριστά, με αποτέλεσμα οι συνδρομητές της αιτούσας να επιρρίπτουν, τουλάχιστον σε αρχικό χρόνο, πολλές φορές και σε τελικό, στην εταιρεία τους τις βλάβες και τη μεγάλη καθυστέρηση στην αποκατάστασή τους.

Επί της ύπαρξης ποινικών ρητρών επισημαίνεται ότι οι διαπιστωμένες καθυστερήσεις στο πλαίσιο άρσης βλαβών, δεν διαφοροποιούνται και είναι ανεξάρτητες από την τυχόν ύπαρξη ποινών και υπαιτιότητας του παραβάτη, συνεπώς, η πρόβλεψη καταβολής ποινικών ρητρών δεν αποκλείει, ούτε άλλως υποκαθιστά την επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ, όταν συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις.

Οι καθοριζόμενες από το κανονιστικό πλαίσιο υποχρεώσεις της καθής, αυξανόμενες από τη σημαντική ισχύ, τη θέση και την ειδική της ευθύνη, της επιβάλλουν να είναι κατάλληλα προετοιμασμένη και σε ετοιμότητα προκειμένου να αντιμετωπίσει χωρίς καθυστέρηση τις προκύπτουσες βλάβες. Της επιβάλουν δε περαιτέρω, να έχει διαθέσιμα τα αναγκαία συνεργεία, να προβαίνει εκ των προτέρων σε προγραμματισμό και οργάνωση, ώστε να μπορεί να ανταποκριθεί ακόμα και σε απρόβλεπτες καταστάσεις (καιρικές συνθήκες), και σε αυξήσεις βλαβών. Της επιβάλλουν δε να εφαρμόζει ισοδύναμους όρους σε ισοδύναμες περιστάσεις σε άλλες επιχειρήσεις που παρέχουν ισοδύναμες υπηρεσίες, παρέχοντας υπηρεσίες και πληροφορίες σε τρίτους υπό τους ίδιους όρους και της ίδιας ποιότητας με αυτές που παρέχει στο λιανικό άκρο της. Στο πλαίσιο αυτό και κατ' εφαρμογή και της υποχρέωσης διαφάνειας η καθής ως επιχείρηση ΣΙΑ στην υπό κρίση αγορά υποχρεούται να δημοσιεύει προσφορά αναφοράς με ορισμένο ελάχιστο περιεχόμενο που να διασφαλίζει τις ως άνω προϋποθέσεις. Προϋποθέσεις, όμως οι οποίες, όπως αποδεικνύεται, δεν πληρούνται κατά τη διαδικασία βλαβοδιαχείρισης.

Αν και όπως προβάλλει η καθής, στην καλωδιακή βλάβη, το καλώδιο δεν διαφοροποιείται μεταξύ χονδρικής και λιανικής, ώστε η αποκατάστασή του να ικανοποιεί, ταυτόχρονα, τόσο τους πελάτες της χονδρικής όσο και τους πελάτες της λιανικής, εντούτοις, η διαφοροποίηση στο χρόνο που οι πελάτες της λιανικής ενημερώνονται για την ύπαρξη καλωδιακής βλάβης, διαφοροποιεί και αποδεικνύει εκ των πραγμάτων ή μάλλον και εκ του αποτελέσματος ότι υφίσταται διαφοροποίηση στη διαδικασία άρσης καλωδιακής βλάβης προς όφελος της λιανικής της καθής και κατ' επέκταση προνομιακή μεταχείριση της τελευταίας, άρα και μη τήρηση της υποχρέωσης μη διακριτικής μεταχείρισης της 4.1, 4.1.2, 4.1.4, 4.1.5, αλλά και της πρόσβασης υπό ισότιμους όρους και ισοδύναμους όρους 3.1.8 και 3.1.9 της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/2011.

Αναφορικά, τέλος με τον ισχυρισμό της καθής ότι η αιτούσα δεν πραγματοποιεί ως όφειλε τον έλεγχο στο δικό της πεδίο (μετρήσεις), πριν την αναγγελία της βλάβης, η καθής δεν υπέβαλε στοιχεία τα οποία να αποδεικνύουν το σχετικό ισχυρισμό της, παρά αναφέρθηκε αποσπασματικά σε μία εκ των 14 περιπτώσεων ([...]), η οποία όμως, ως μεμονωμένη περίπτωση, δεν είναι αρκετή για να αποδείξει το σχετικό ισχυρισμό, ενώ, αντίθετα, η WIND έθεσε σε πρώτη ζήτηση στη διάθεση της ΕΕΤΤ τα σχετικά στοιχεία των μετρήσεων σε περίπτωση που αυτό καταστεί αναγκαίο, χωρίς βέβαια να τα προσκομίσει στην ακρόαση.

Η καθής προκειμένου να αιτιολογήσει την καθυστέρηση στην άρση βλαβών επιρρίπτει, περαιτέρω, ευθύνη στην αιτούσα ότι απασχολεί άδικα τα συνεργεία της σε βλάβες για τις οποίες φέρει υπαιτιότητα η ίδια με αποτέλεσμα να μη δύνανται να απασχοληθούν εκεί που ουσιαστικά χρειάζονται, ώστε να υφίστανται καθυστερήσεις στις άρσεις βλαβών. Καταλήγει δε σε ένα αυθαίρετο αριθμητικό συμπέρασμα ότι οι εκτός SLA βλάβες θα είχαν ικανοποιηθεί εντός SLA, αν δεν υφίσταντο οι αναγγελθείσες βλάβες της αιτούσας οι οποίες εν τέλει έκλεισαν με υπαιτιότητά της. Το σχετικό επιχείρημα της καθής παραθέτει αόριστα έναν αριθμό βλαβών που έκλεισαν υπαιτιότητα παρόχου, χωρίς να παραθέτει όμως και αναλυτικά στοιχεία για τις ανθρωπώρες που απασχολήθηκαν οι τεχνικοί της καθής για την επίλυσή τους, τι ποσοστό του συνολικού χρόνου αυτές



αποτελούσαν, αν ενδιάμεσα είχαν κλείσει με άλλο χαρακτηρισμό, τα στάδια αυτών, σε τι βλάβες αφορούσαν, αν αυτές ήταν εκτός ή εντός SLA, πρωτίστως όμως παραβλέπει το γεγονός ότι η αιτούσα χρεώνεται για αυτές τις άσκοπες μεταβάσεις της καθής, ώστε καθίσταται αλυσιτελής το επιχείρημα εκ του λόγου αυτού στο πλαίσιο της παρούσας. Άλλωστε από την αρχή της απελευθέρωσης της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών άλλες βλάβες κλείνουν υπαιτιότητα παρόχου και άλλες υπαιτιότητα της καθής, σε πολλές δε περιπτώσεις πάροχοι και καθής διαφωνούν για την υπαιτιότητα των βλαβών, ώστε το συγκεκριμένο γεγονός δεν είναι πρωτοεμφανιζόμενο, ούτε παρουσιάζει η καθής στοιχεία για τυχόν δυσανάλογη αύξηση αυτού ή και απέδειξε καταχρηστικότητα από μέρους της αιτούσας. Γνωρίζοντας δε το σχετικό γεγονός η καθής έχει προϋπολογίσει στο πλαίσιο του κοστολογικού ελέγχου της από την ΕΕΤΤ το ανάλογο κόστος και έχει λάβει υπόψη όλα τα σχετικά δεδομένα τόσο ως προς το κόστος ως και κατ' επέκταση και ως προς το αναγκαίο προσωπικό που απαιτείται για τη σχετική κάλυψη.

Ανάλογη δυσκολία στην αποτύπωση της πλήρους εικόνας δημιουργεί και το γεγονός ότι ως τον Αύγουστο του 2014, στη λιανική της καθής δεν γινόταν υποχρεωτικά καταγραφή κάθε νέας δήλωσης βλάβης συνδρομητή ως νέα καλωδιακή βλάβη, εφόσον αυτή σχετιζόταν με ήδη καταγεγραμμένη καλωδιακή βλάβη, ενώ αντίθετα στην περίπτωση των παρόχων (χονδρική) ο αρμόδιος υπάλληλος, κατέγραφε κάθε αναγγελία βλάβης ως νέα βλάβη ανεξαρτήτως αν αυτή σχετιζόταν με ήδη υπάρχουσα καλωδιακή βλάβη. Δυσχέρεια για τη διαπίστωση της αλήθειας και του όγκου των καλωδιακών βλαβών προκαλεί και το γεγονός ότι η καθής διαχωρίζει μεταξύ βλάβης (event καλωδιακής) και δήλωση βλάβης. Πέραν του γεγονότος ότι με τον τρόπο αυτό διαφοροποιούνται τα στοιχεία τα οποία εμφανίζει η καθής σε σχέση με την καταγγέλλουσα, δεν σταθμίζεται και ανάλογα η τυχόν πραγματική ζημιά την οποία δύναται να προκαλέσει στον πάροχο μία καλωδιακή βλάβη (event βλάβης), όταν αυτή αφορά σε πλείονες συνδρομητές (πλήθος δηλώσεων), όσο και εν γένει η ζημιά για την αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ανάλογο πρόβλημα, δηλαδή στη διαπίστωση της πραγματικής έκτασης των καθυστερήσεων στην αποκατάσταση των καλωδιακών βλαβών δημιουργεί και η καταγραφή- κατά δήλωση της ίδιας της καθής- στα στοιχεία τα οποία προσκόμισε στην ΕΕΤΤ ως ημερομηνία για τον υπολογισμό άρσης της βλάβης τη δήλωση της βλάβης και όχι την αναγγελία αυτής. Αν και η μη εκπλήρωση της αποκατάστασης των βλαβών στον προβλεπόμενο χρόνο που ορίζει το θεσμικό πλαίσιο προκύπτει από τα υποβληθέντα από την ίδια την καθής στοιχεία, δηλαδή από τη λήψη ως κρίσιμου γεγονότος για τον υπολογισμό της τυχόν καθυστέρησης της ημερομηνίας δήλωσης της βλάβης, είναι ξεκάθαρο ότι η πραγματική καθυστέρηση στην αποκατάσταση των βλαβών είναι στην πράξη μεγαλύτερη, αφού για τον πάροχο χονδρικής και δη στην υπό κρίση περίπτωση την αιτούσα, δεν έχει προσμετρηθεί στο χρόνο καθυστέρησης και το χρονικό παράθυρο μεταξύ αναγγελίας και δήλωσης της βλάβης ως καλωδιακής από την καθής.

Αναφορικά, με τον αρχικό υπολογισμό κατά την ακρόαση τον οποίο επανέλαβε πολλακίς η καθής ότι το 40% των βλαβών επιλύεται στο ΚΑΦΑΟ, τον οποίο εκ των υστέρων διόρθωσε με το έγγραφο υπόμνημα της σε 4% και 12% στο ΚV, αν και είναι αντιληπτό ότι υφίσταται πολύ μεγάλη διαφορά ανάμεσα στο 4% και στο 40%, ώστε να κρίνεται δύσκολο να έχει προκύψει τόσο σημαντικού μεγέθους λάθος από τα έμπειρα στελέχη της καθής, σημειώνεται ότι αν και διατηρούνται αμφιβολίες επ' αυτού, ταυτόχρονα, όμως, δεν μπορεί να μην γίνει αποδεκτή η διόρθωση, εφόσον δεν είναι διαθέσιμα σχετικά στοιχεία επ' αυτού προς τη μία ή την άλλη κατεύθυνση.

Τέλος, παρόλο που η ίδια η καθής ουσιαστικά αποδέχεται τη μη έγκαιρη ή ορθή ενημέρωση του ΠΣ ΟΤΕ για την ημερομηνία άρσης καλωδιακής βλάβης, λόγω των ιδιαιτεροτήτων των βλαβών αυτών, υποστηρίζει, όμως ότι η ημερομηνία αυτή είναι η ίδια πληροφορία με αυτή που παρέχονταν στο λιανικό άκρο της, σημειώνοντας ότι πλέον το σχετικό πεδίο ενημερώνεται αυτόματα από πίνακα στατιστικών τιμών σε ημέρες ανά ΤΤΛΠ (τηλ/κο πάροχο), ώστε δεν δύναται να στοιχειοθετηθεί παράβαση της σχετικής διάταξης ως αναλύθηκε ειδικά ανωτέρω.

Συνοψίζοντας, τονίζεται ότι με την πάροδο των ετών και την αύξηση της εμπειρίας της καθής κατά την παροχή ΑΠΤΒ το αναμενόμενο θα ήταν να σημειώνεται βελτίωση και όχι επιδείνωση των χρονοδιαγραμμάτων, λόγω της εξειδικευμένης εμπειρίας που είχαν αποκτήσει πλέον τα στελέχη στην αποκατάσταση βλαβών ΑΠΤΒ.

Κατόπιν αυτών, αποδεικνύεται ότι κατά την κρίσιμη περίοδο της καταγγελίας υπήρξαν καθυστερήσεις στην αποκατάσταση βλαβών τοπικού βρόχου σε βάρος της αιτούσας που εξετάζεται στην παρούσα ακρόαση, ότι οι διαπιστωθείσες καθυστερήσεις υπήρξαν μη εύλογες και συνιστούν παράβαση των διατάξεων της κείμενης νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, ανεξαρτήτως αν για τις καθυστερήσεις αυτές προβλέπονται ή όχι ποινές και της ύπαρξης ή όχι υπαιτιότητας εκ μέρους του παραβάτη. Η αποκατάσταση των απλών βλαβών της αιτούσας σε 2,71 εργάσιμες ημέρες, όταν ο προβλεπόμενος χρόνος αποκατάστασης ορίζεται σε μία εργάσιμη ημέρα, αντίστοιχα δε των καλωδιακών βλαβών σε 4,59, εργάσιμες ημέρες, όταν ο προβλεπόμενος χρόνος



ορίζεται σε 3 εργάσιμες ημέρες από το χαρακτηρισμό της ως καλωδιακής, συνιστά πλημμελή εκπλήρωση των υποχρεώσεων της καθής για χρονικά έγκαιρη άρση βλαβών στους τοπικούς βρόχους και παράβαση του ισχύοντος πλαισίου.

6) Ειδικά επί της στοιχειοθέτησης διακριτικής μεταχείρισης υπέρ του λιανικού άκρου της καθής στην αποκατάσταση βλαβών

Από όσα η ίδια η καθής έχει υποστηρίξει διαπιστώνεται μια «διαφορετική» μεταχείριση μεταξύ των αιτημάτων άρσης βλαβών που προέρχονται από τους λιανικούς της συνδρομητές και των αιτημάτων άρσης βλαβών που προέρχονται από συνδρομητές των Τ.Π. στο πλαίσιο της χονδρικής, όπως αναλύθηκαν ανωτέρω. Επιγραμματικά θα συνοψίσουμε στο σημείο αυτό τα ακόλουθα:

- Το χρονικό σημείο αναγγελίας της βλάβης (αναγγελία/δήλωση) από τον Τ.Π. δεν ταυτίζεται με το χρονικό σημείο κατά το οποίο ο ίδιος ειδοποιείται για τη βλάβη από το συνδρομητή του, αφού ο Τ.Π. υποχρεούται, πριν την αναγγελία της βλάβης να έχει προβεί σε μετρήσεις στο δικό του δίκτυο.

- Το χρονικό σημείο ενημέρωσης του λιανικού άκρου της καθής και κατ'επέκταση και του συνδρομητή της για την ύπαρξη καλωδιακής βλάβης δεν ταυτίζεται, αλλά προηγείται χρονικά από το αντίστοιχο της χονδρικής και συνεπώς της αιτούσας.

Από τα ανωτέρω καθίσταται σαφές ότι η σύγκριση του χρόνου άρσης βλάβης συνδρομητή του λιανικού άκρου της καθής με τον χρόνο άρσης αναγγελθείσας βλάβης από Τ.Π., συγκρίνει μεγέθη εξ ορισμού ανόμοια.

Καθίσταται, επίσης, σαφές ότι ο χρόνος άρσης από την καθής αναγγελθείσας από την αιτούσα βλάβης δεν ταυτίζεται με το συνολικό χρόνο άρσης της βλάβης, όπως ο χρόνος αυτός αποτυπώνεται στο λιανικό άκρο της αιτούσας, και όπως τον αντιλαμβάνεται ο συνδρομητής της αιτούσας, ο οποίος (χρόνος), όπως εκτέθηκε ανωτέρω, είναι αυξημένος. Όστε είναι πιθανόν μεν, από τα παρεχόμενα συγκριτικά στοιχεία τα οποία προσκόμισε η καθής, να μη δυνάμεθα να οδηγηθούμε σε απόλυτα ασφαλή συμπεράσματα για την πραγματική έκταση της καθυστέρησης στην χονδρική και ειδικότερα στην αιτούσα, ειδικά ως προς τις καλωδιακές βλάβες, είναι όμως ξεκάθαρο, από τα ανωτέρω ότι ο συνδρομητής της αιτούσας, την κατά μέσο όρο διαφοροποίηση μισής εργάσιμης ημέρας μεταξύ λιανικής (της καθής) και της χονδρικής (της αιτούσας) στην άρση βλαβών, η οποία προκύπτει από τα ίδια τα στοιχεία της καθής, να την αντιλαμβάνεται στην πράξη όχι ως καθυστέρηση μισής εργάσιμης ημέρας, αλλά ως πολύ μεγαλύτερη καθυστέρηση. Συνεπώς, είναι και αβάσιμος ο ισχυρισμός της καθής, ότι η απόκλιση αυτή δεν συνιστά σημαντική απόκλιση και πιστοποιεί την τήρηση από την ίδια της υποχρέωσης αμεροληψίας, με προβάδισμα στη χονδρική. Αντίθετα με όσα διατείνεται η καθής, απόκλιση και καθυστέρηση ακόμα και μισής εργάσιμης ημέρας στην άρση βλάβης μεταξύ χονδρικής (αιτούσας) και λιανικής (καθής) κρίνεται ιδιαίτερα σημαντική, γιατί η απόκλιση αυτή στην χονδρική, αντανακλάται σε πολύ μεγαλύτερη απόκλιση στον συνδρομητή του εναλλακτικού παρόχου. Κρίνεται δε, περαιτέρω, σημαντική και για τον πρόσθετο λόγο ότι καθυστέρηση μισής εργάσιμης ημέρας, όταν υπολογισθεί στο σύνολο των εκτός SLA βλαβών έχει διαφορετικό μετρήσιμο αποτέλεσμα και αντίκτυπο για τον εναλλακτικό πάροχο, ενώ δύναται να επιφέρει ασύμμετρα αρνητικά αποτελέσματα. Και αυτό γιατί μπορεί η καθυστέρηση μισής ή μιας εργάσιμης ημέρας να μη κρίνεται ως πολύ σημαντική μεμονωμένα αξιολογούμενη σε μία μόλις βλάβη, όταν όμως ο χρόνος υλοποίησης της άρσης βλαβών χονδρικής και ειδικά της αιτούσας σε ποσοστιαία βάση, προκύπτει κατά 17% τουλάχιστον μεγαλύτερος από το χρόνο άρσης των αιτημάτων άρσης βλάβης του λιανικού άκρου της καθής, και το ποσοστό αυτό λαμβάνεται υπόψη στο σύνολο των εκτός SLA βλαβών, τότε αντιλαμβάνεται κάποιος την έκταση της διαφοροποίησης και κατά συνέπεια και της προνομιακής μεταχείρισης που η καθής εφαρμόζει υπέρ του λιανικού της άκρου, αλλά και της παροχής πρόσβασης υπό μη ισότιμους, εύλογους και έγκαιρους χαρακτήρα όρους κατά παράβαση της ΑΠ ΕΕΤΤ 614/13/2011 (άρθρα 3.1.8, 3.1.9 και 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5).

Β. Αναφορικά με την παράβαση της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού

Ι. ΟΡΙΣΜΟΣ ΑΓΟΡΑΣ

Σύμφωνα με 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)», ο οποίος καλύπτει απολογιστικά και την υπό εξέταση περίοδο, 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.

Ο 4ος Κύκλος Ανάλυσης της ΕΕΤΤ, αφορά ανάλυση απολογιστικών στοιχείων της αγοράς της περιόδου 2010-2015, η οποία καλύπτει και την υπό εξέταση περίοδο Απρ. 2014 - Ιαν. 2015.



Οι σχετικές γεωγραφικές αγορές είναι εθνικές στο εύρος τους και συνίστανται στην Ελληνική Επικράτεια και στο πλαίσιο της παρούσας διερεύνησης δεν προκύπτει κάποιο νέο στοιχείο ή ανάγκη που να δικαιολογεί επανεξέταση του ορισμού της γεωγραφικής αγοράς.

Συνεπώς, στη αγορά αυτή η καθής κατέχει διαχρονικά δεσπόζουσα θέση με μερίδιο αγοράς που προσεγγίζει το 100% και 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 η ίδια η καθής.

Στο πλαίσιο εξέτασης της καταγγελλόμενης συμπεριφοράς της καθής θα πρέπει να εξετασθεί εάν, βάσει του δικαίου του ανταγωνισμού, 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 τόσο η καταγγέλλουσα επιχείρηση όσο και η καθής.

II. ΕΞΕΤΑΣΗ ΑΡΝΗΣΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

Στο πλαίσιο της ανωτέρω ακρόασης, των υπομνημάτων που κατατέθηκαν και από τα στοιχεία που έχουν συλλεχθεί από την ΕΕΤΤ και αναλύονται ανωτέρω, στην ενότητα Α. Αναφορικά με την παράβαση διατάξεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών - 1) Διαφορετικοί χρόνοι άρσης βλάβης μεταξύ Λιανικής (καθής) και Χονδρικής (αιτούσα), προκύπτει ο πιο κάτω πίνακας, όπου παρατηρείται σχετικά με το μέσο χρόνο (Μ.Χ.) άρσης βλαβών από την καθής για το δεκάμηνο διάστημα Απρ. 2014-Ιαν.2015, ότι η καθής επιλύει τις βλάβες που αφορούν την αιτούσα κατά μέσο όρο περίπου 3 εργάσιμες ώρες αργότερα από ότι επιλύει τις βλάβες της λιανικής της, είτε απλές είτε καλωδιακές.

Περίοδος Απρ. 2014 - Ιαν. 2015	Μ.Χ. άρσης απλών βλαβών σε ΕΗ	Μ.Χ. άρσης καλωδιακών βλαβών σε ΕΗ
WIND (χονδρική)	2,71	4,59
ΟΤΕ (λιανική)	2,32	4,23
Διαφορά σε ΕΗ	0,39	0,36
Διαφορά σε εργάσιμες ώρες	2,9	2,7

Η καταγγέλλουσα ισχυρίζεται ότι οι καθυστερήσεις αυτές στην άρση βλαβών συνιστούν ουσιαστική άρνηση πρόσβασης σε ουσιώδεις ευκολίες, νοθεύοντας τον ανταγωνισμό.

Από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης, παρατηρούμε ότι δεν γίνεται καμία αναφορά από την καθής στο υφιστάμενο σύνθετο περιβάλλον της αγοράς, όπου η απόφαση του πελάτη να επιλέξει πάροχο εξαρτάται από πολλούς παράγοντες, όπως είναι προφανώς οι προσφερόμενες υπηρεσίες, το κόστος και φυσικά η εμπειρία από προηγούμενη συνεργασία. Περαιτέρω η καταγγέλλουσα δεν απέδειξε, ούτε παρείχε σχετικά στοιχεία για τη σχέση αιτίου-αποτελέσματος, μεταξύ της συμπεριφοράς της καθής, και ενδεχόμενης μείωσης της ανταγωνιστικής ικανότητας που θα μπορούσε δυνητικά να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού, προς όφελος της καθής.

Αναλυτικότερα, σε σχετική προπαρατεθείσα ερώτηση (8) της ΕΕΤΤ για το πώς η καταγγελλόμενη συμπεριφορά της καθής συνετέλεσε στην απώλεια συνδρομητών, δεν παρείχε ουσιαστικά στοιχεία ούτε τεκμηρίωσε κάποια σχετική αιτιολόγηση. Ανέφερε ότι κατά το χρονικό διάστημα που αφορά η καταγγελία, (με σύνολο 57.749, δηλωθέντων στην καθής βλάβες), ένας περιορισμένος αριθμός [...] συνδρομητών της, δηλαδή της αιτούσας, οι οποίοι είχαν δηλώσει βλάβη τους προηγούμενους έξι (6) μήνες, άλλαξαν πάροχο, χωρίς να αναφέρει πώς τεκμηριώνεται ότι ο κύριος λόγος αποχώρησης ήταν η, κατά μέσο όρο, καθυστέρηση τριών ωρών, σε σχέση με τη λιανική της καθής, στην αποκατάσταση της βλάβης. Επίσης αναφέρει ότι από το δείγμα των [...] συνδρομητών, πήγε στην καθής το 53%, ποσοστό μικρότερο από το ενδεχομένως στατιστικά αναμενόμενο του ~65% που ήταν την περίοδο εκείνη το μερίδιο αγοράς της καθής στις σταθερές συνδέσεις, αν αφαιρεθούν οι συνδέσεις της καταγγέλλουσας.

Ειδικότερα σε ότι αφορά τις καλωδιακές βλάβες, όπου μία βλάβη δύναται να επηρεάζει πλήθος πελατών και της καθής και των παρόχων (π.χ. αναφέρθηκε ότι δύναται να επηρεάζει έως 2.400 συνδρομητές στο κύ-



ριο δίκτυο), η όποια καθυστέρηση στο χρόνο άρσης της καλωδιακής βλάβης δεν θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι δίνει κάποιο ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην καθής, της οποίας (στατιστικά) πλήττονται περισσότεροι πελάτες από ότι των παρόχων.

Επιπρόσθετα, από τις λίγες συγκεκριμένες περιπτώσεις πελατών που αναφέρει η αιτούσα με σημαντικές καθυστερήσεις, αφενός δεν μπορεί να εξαχθεί κάποιο στατιστικά αξιόπιστο συμπέρασμα, αφετέρου σύμφωνα με τα στοιχεία που παραθέτει η καθής, προκύπτει ότι, όταν οι πελάτες αυτοί (14 πελάτες) έκαναν νέα σύμβαση, προτίμησαν σε ποσοστό 73% εκ νέου την καταγγέλλουσα και άλλους παρόχους και μόνο το 27% πήγε στην καθής, ποσοστό σημαντικά χαμηλότερο από το συνολικό μερίδιο αγοράς που η καθής διαθέτει στην αγορά (57%), συνεπώς ούτε σε αυτές τις επιλεγμένες (και μη στατιστικά σημαντικές) περιπτώσεις προκύπτει παρεμπόδιση από τη συμπεριφορά της καθής προς όφελός της.

Συνολικά, σύμφωνα με τα δημοσιευμένα στοιχεία της Ετήσιας Επισκόπησης της αγοράς της ΕΕΤΤ, η καθής, σε ότι αφορά τις λιανικές γραμμές πρόσβασης, είχε το Δεκ. 2014 μερίδιο αγοράς 57%, το οποίο τον Δεκ. 2017 είχε μειωθεί στο 55,5%.

Αντίστοιχα, η άρση βλαβών της λιανικής της καθής, απαιτεί την άριστη συνεργασία και των δύο εταιρειών και από τα στοιχεία της ακρόασης προκύπτει ότι υπήρξαν προβλήματα στη συνεργασία αυτή και με υπαιτιότητα της καταγγέλλουσας.

Περαιτέρω, όπως επικουρικώς επισημαίνεται ότι, σύμφωνα με τα στοιχεία που συνέλεξε κλιμάκιο της ΕΕΤΤ* για την επόμενη περίοδο Νοε. 2016-Νοε. 2018, προκύπτει ότι η καθής επέλυσε εντός SLA, μεγαλύτερο ποσοστό των βλαβών των παρόχων (χονδρικής) από ότι της λιανικής της:

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

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

* υπ' αρ. πρωτ. 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 υπό στοιχεία 27592/Φ.610/05.04.2018»

Συνεπώς από τα ανωτέρω στοιχεία του φακέλου δεν προκύπτει ότι η καταγγελλόμενη συμπεριφορά της καθής στην αγορά Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης στην ελληνική επικράτεια, αποτελεί «άρνηση προμήθειας» μέσω υπερβολικών καθυστερήσεων η οποία ούτε ενδέχεται ούτε ήταν ικανή να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου.

Σε ό,τι αφορά επιμέρους καθυστερήσεις στην άρση βλαβών συνδρομητών της καταγγέλλουσας και τη μη τήρηση των αντίστοιχων SLA ή θέματα διαφορετικών διαδικασιών, η ΕΕΤΤ εποπτεύει και επιλαμβάνεται των περιπτώσεων αυτών με τα πλέον αποτελεσματικά και κατάλληλα μέσα του ισχύοντος ρυθμιστικού πλαισίου των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Γ. Συμπέρασμα

Από την ανωτέρω ανάλυση προκύπτουν συμπερασματικά, για την περίοδο από τον Απρίλιο 2014 έως τον Ιανουάριο 2015, την οποία αφορά η υπό εξέταση καταγγελία της αιτούσας, τα ακόλουθα:

1. Κατά παράβαση των σχετικών διατάξεων της νομοθεσίας περί ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

α. Υπήρξαν καθυστερήσεις από την καθής στην αποκατάσταση βλαβών τοπικού βρόχου της καταγγέλλουσας, καθώς η αποκατάσταση των απλών βλαβών της λάμβανε χώρα σε κατά μέσο όρο 2,71 εργάσιμες ημέρες, όταν ο προβλεπόμενος χρόνος αποκατάστασης ορίζεται σε μία εργάσιμη ημέρα, αντίστοιχα δε των καλωδιακών βλαβών σε 4,59 κατά μέσο όρο εργάσιμες ημέρες, όταν ο προβλεπόμενος χρόνος ορίζεται σε 3 εργάσιμες ημέρες από τον χαρακτηρισμό της ως καλωδιακής.

β. Διαπιστώνεται μια «διαφορετική» μεταχείριση μεταξύ των αιτημάτων άρσης βλαβών που προέρχονται από τους λιανικούς συνδρομητές της καθής και των αιτημάτων άρσης βλαβών που προέρχονται από συνδρομητές της αιτούσας στο πλαίσιο της χονδρικής της καθής.

γ. Διαπιστώνεται διακριτική μεταχείριση από την καθής κατά την αποκατάσταση των βλαβών (απλών και καλωδιακών) υπέρ του λιανικού της άκρου σε σχέση με τις αντίστοιχες βλάβες χονδρικής της αιτούσας καθώς:

ι. Η άρση των απλών βλαβών λιανικής της καθής πραγματοποιείται κατά μέσο όρο σε 2,32 ΕΗ ενώ των απλών βλαβών χονδρικής της αιτούσας σε 2,71 ΕΗ (διαφορά 0,39 ΕΗ).



ii. η άρση των καλωδιακών βλαβών λιανικής της καθής πραγματοποιείται σε 4,23 ΕΗ ενώ των καλωδιακών βλαβών χονδρικής της αιτούσας σε 4,59 ΕΗ (διαφορά 0,36 ΕΗ).

δ. Προκύπτει τόνωση της φήμης της καθής στους καταναλωτές μέσω της διαμόρφωσης της αντίληψης ότι αποκαθιστά τις βλάβες, είτε απλές είτε καλωδιακές, γρηγορότερα από την καταγγέλλουσα.

ε. Επισημαίνεται ότι η συμπεριφορά της καθής δεν συνιστά διαρκή παράβαση, όπως οφινενώς ισχυρίστηκε η καταγγέλλουσα, γιατί η κλήση σε ακρόαση οριοθετεί το αντικείμενο και το χρονικό όριο αυτής.

2. Αντίθετα, από την ανωτέρω ανάλυση δεν προκύπτει παράβαση της νομοθεσίας περί ελεύθερου ανταγωνισμού, καθώς η καταγγελλόμενη συμπεριφορά της καθής στην αγορά Χονδρικής Τοπικής Πρόσβασης στην ελληνική επικράτεια, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι αποτελεί «άρνηση προμήθειας» μέσω υπερβολικών καθυστερήσεων η οποία θα μπορούσε να οδηγήσει σε εξάλειψη του αποτελεσματικού ανταγωνισμού στην αγορά επόμενου σταδίου.

Δ. Επί των κυρώσεων

Κατ' εφαρμογή 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, και ιδίως του άρθρου 77 παρ. 1 και 2 (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 των ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/2011 και 675/09/2012 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.

Από την ανάλυση που προηγήθηκε διαπιστώθηκαν από την καθής αναφορικά με τις υποχρεώσεις οι οποίες της επιβάλλονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο ηλεκτρονικών επικοινωνιών για το διάστημα από τον Απρίλιο 2014 μέχρι και τον Ιανουάριο 2015:

- Αποκλίσεις από την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων άρσης βλαβών τοπικού βρόχου που ορίζονται στην ισχύουσα τον κρίσιμο χρόνο Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ στο Παράρτημα 4, της ΑΠ ΕΕΤΤ 675/09/2012, 4.6.1.

- καθώς και ότι οι χρονικές αυτές αποκλίσεις στην άρση βλαβών, αλλά και η διαφοροποίηση στη διαδικασία άρσης βλαβών μεταξύ της χονδρικής (εναλλακτικών παρόχων) - στην υπό κρίση υπόθεση ειδικότερα της αιτούσας- και της λιανικής, δηλαδή της καθής κρίνονται σημαντικές, ώστε συνιστούν παράβαση των κανονιστικών Υποχρεώσεων της καθής ως ΣΙΑ, Κεφ. ΙΙΙ ΑΠ ΕΕΤΤ 614/013/2011 και δη α) μη επιτρεπτή διακριτική μεταχείριση από την τελευταία του λιανικού της άκρου κατά παράβαση των άρθρων 4.1, 4.1.2, 4.1.4 και 4.1.5 της απόφασης για υποχρέωση αμεροληψίας, αλλά οδηγεί και β) σε πρόσβαση και η χρήση ειδικών ευκολιών δικτύου υπό μη ισότιμους, μη εύλογους και έγκαιρου χαρακτήρα όρους σε βάρος της αιτούσας, παραβιάζοντας ταυτόχρονα και τα άρθρα 3.1.8 και 3.1.9. της ίδιας ως άνω απόφασης.

Διαπιστώνεται, περαιτέρω ότι οι σχετικές καθυστερήσεις δεν αποτελούν μεμονωμένο περιστατικό, το οποίο εμφανίστηκε αποσπασματικά τη συγκεκριμένη χρονική περίοδο, αλλά ουσιαστικά οι καθυστερήσεις αυτές συνιστούν υποτροπή καθότι αποτελούν συνέχεια αντίστοιχης πρακτικής της καθής, η οποία διαφοροποιείται ως προς το εύρος και την έντασή της κατά χρονικές περιόδους, όπως εξηγείται περαιτέρω.

Συνεπώς, στο πλαίσιο αυτό πρέπει να ληφθεί υπόψη ως επιβαρυντική περίπτωση, το γεγονός ότι η καθής έχει υπάρξει υπότροπος στο παρελθόν, αφού έχει κριθεί να παραβιάζει τις συγκεκριμένες διατάξεις για την άρση βλαβών, δεδομένου ότι η ΕΕΤΤ:

- Με την ΑΠ ΕΕΤΤ 278/78/14-3-2003 διαπιστώθηκαν μεταξύ άλλων:

- Μη αντικειμενικά δικαιολογημένες παραβάσεις των χρονοδιαγραμμάτων (καθυστερήσεις) υλοποίησης των επιμέρους αιτημάτων Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, όπως αυτά ορίζονται στην ΑΠ ΕΕΤΤ 217/29/2001 (πχ. απάντηση σε Αιτήσεις Παροχής Πληροφοριών Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο, Αιτήσεις Εκπόνησης Τεχνικής Μελέτης Φυσικής/Απομακρυσμένης Συνεγκατάστασης, Αιτήσεις Παροχής Τοπικού Βρόχου),

- διακριτική μεταχείριση αιτημάτων Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο,

- παράβαση υποχρέωσης κοστοστρεφούς τιμολόγησης των επιμέρους υπηρεσιών της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο,

- μη καθορισμός ολοκληρωμένου συμβατικού κείμενου το οποίο να καλύπτει το σύνολο των ζητημάτων της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο (ιδίως προσδιορισμό των όρων και για τις τρεις μορφές συνεγκατάστασης).



Οι ανωτέρω πρακτικές της καθής, κρίθηκαν ότι θεμελιώνουν καταχρηστική εκμετάλλευση της δεσπόζουσας θέσης της καθής στην αγορά αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο αντικείμενη στο άρθρο 2 του ν. 703/1977 (ως εφαρμογή άνισων όρων για ισοδύναμες παροχές, ιδίως αδικαιολόγητη άρνηση πωλήσεων, αγορών ή άλλων συναλλαγών, κατά τρόπον ώστε ορισμένες επιχειρήσεις να τίθενται σε μειονεκτική θέση στον ανταγωνισμό (περίπτωση (γ)), ενώ περιορίζουν, τόσο άμεσα όσο και έμμεσα την εμφάνιση και ανάπτυξη του ανταγωνισμού σε συναφείς αγορές, συμπεριλαμβανομένης της παροχής υπηρεσιών υψηλής ταχύτητας στους περισσότερους τελικούς χρήστες. Για το λόγο αυτό η ΕΕΤΤ επέβαλε διοικητικά πρόστιμα συνολικού ύψους 300.000 €, ενώ παράλληλα η καθής κλήθηκε όπως απέχει στο μέλλον από κάθε παρόμοια ενέργεια που συνιστά παράβαση των εκ του νόμου υποχρεώσεών του.

- Με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 351/88/20-05-2005 διαπίστωσε ότι η καθής αφενός παραβίασε τα άρθρα 8 (1) και (6) του ν. 2867/2000, το άρθρο 3 του Κανονισμού 2887/2000/ΕΚ, καθώς και τις διατάξεις της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 217/29/2001 (Α 751) και της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 238/95/2001, αφετέρου καταχράσθηκε τη δεσπόζουσα θέση της στην αγορά χονδρικής αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο περιορίζοντας ευθέως την ανάπτυξη του ανταγωνισμού τόσο στην εν λόγω αγορά (της αδεσμοποίητης πρόσβασης (συμπεριλαμβανόμενης και της μεριζόμενης πρόσβασης) σε μεταλλικούς βρόχους και υποβρόχους) όσο και σε μια σειρά συνδεδεμένων αγορών στις οποίες επίσης έχει δεσπόζουσα θέση, κατά παράβαση του άρθρου 2 του ν. 703/1977. Με την ίδια Απόφαση επέβαλε διοικητικό πρόστιμο ύψους πεντακοσίων χιλιάδων ΕΥΡΩ (500.000,00€), (για τις παραβάσεις της νομοθεσίας περί τηλεπικοινωνιών) και ενός εκατομμυρίου ΕΥΡΩ (1.000.000,00 €), (για τις παραβάσεις της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού), καλώντας την καθής να απέχει από κάθε σχετική ενέργεια στο μέλλον.

- Αντίστοιχα, με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 491/51/2008 η ΕΕΤΤ διαπίστωσε ότι η καθής παραβίασε α) τις διατάξεις του ν. 3431/2006 άρθρο 44 σε συνδυασμό με την απόφαση ΕΕΤΤ υπ' αρ. 388/012/30-5-2006 άρθρο 3, καθώς και β) τα άρθρα 2 και 2α του ν. 703/1977,

- Παράλληλα, πρέπει να ληφθεί ως επιβαρυντική περίπτωση και ότι η καθής υπήρξε και περαιτέρω, υπό-τροπος και, μάλιστα, αφού με την υπ' αρ. ΕΕΤΤ 700/019/13 διαπιστώθηκε η από μέρους της καθής παράβαση των κατά το κρίσιμο χρονικό διάστημα ισχυουσών διατάξεων της Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ, αναφορικά με τη μη τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων για την άρση βλαβών τοπικού βρόχου και της επιβλήθηκαν οι στην απόφαση οριζόμενες κυρώσεις. Και η σχετική απόφαση ακυρώθηκε με την υπ' αρ. 2528/2017 απόφαση του Διοικητικού Εφετείου Αθηνών και η υπόθεση αναπέμφθηκε στη Διοίκηση, η ακύρωση αυτή όμως δεν αφορά τη διαπίστωση της ύπαρξης των καθυστερήσεων στην άρση βλαβών, παράβαση στην οποία σύμφωνα με την ως άνω απόφαση, η καθής υπέπεσε. Η απόφαση αναπέμφθηκε στη Διοίκηση, μόνο για νέα επιμέτρηση των σχετικών επιβληθέντων προστίμων, και αυτό, γιατί τα πρόστιμα στην ως άνω απόφαση επιβλήθηκαν από κοινού τόσο για την παράβαση των χρονοδιαγραμμάτων για την άρση βλαβών, όσο και των αντίστοιχων χρονοδιαγραμμάτων για την παράδοση τοπικών βρόχων, παράβαση- στην οποία η ως άνω απόφαση έκρινε ότι δεν υπέπεσε η καθής. Επειδή, λοιπόν, σύμφωνα και με το αιτιολογικό της ως άνω απόφασης η καθής είχε παραβιάσει τα σχετικά χρονοδιαγράμματα άρσης βλαβών κατά την χρονική περίοδο Ιουνίου 2012- Ιουνίου 2013, η συνέχιση άλλως η επανάληψη της ίδιας παράβασης σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα κρίνεται ως ιδιαίτερα επιβαρυντική περίπτωση.

Ταυτόχρονα, όμως αφού λαμβάνονται υπόψη όσα ανωτέρω εκτίθενται αναλυτικά, εκτιμάται ιδιαίτερα και η συνεργασία της καθής με την ΕΕΤΤ και η από μέρους της προσκόμιση όλων των σχετικών πληροφοριών και στοιχείων, όταν της ζητήθηκε από την υπηρεσία, καθώς και το γεγονός ότι από τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η καθής συνέδραμε την υπηρεσία να εξετάσει τα όσα κατήγγειλε η αιτούσα και να καταλήξει επί της καταγγελίας. Εκτιμάται περαιτέρω θετικά, ότι παρόλο που η τυχόν παράβαση της διάταξης 5.2.1.10 και 5.2.1.19 δεν αποδείχτηκε από τα στοιχεία τα οποία προσκόμισε η καταγγέλλουσα, η καθής, κατά δήλωσή της προέβη σε αλλαγή στη διαδικασία συμπλήρωσης της πιθανής ημερομηνίας άρσης βλάβης στο WCRM από πίνακα στατιστικών τιμών σε ημέρες ανά ΤΤΑΠ (τηλεπικοινωνιακό πάροχο), ώστε να αποφεύγονται τυχόν αστοχίες λανθασμένων εκτιμώμενων χρόνων.

Τέλος, για τον προσδιορισμό της επιβλητέας διοικητικής κύρωσης, συνεκτιμάται το γεγονός ότι τούτη πρέπει να έχει ένα επαρκώς αποτρεπτικό αποτέλεσμα, ώστε να αποφευχθεί η επανάληψη της παραβίασης στο μέλλον από την καθής (ειδικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα) και η υιοθέτηση της ίδιας συμπεριφοράς από τρίτους (γενικό αποτρεπτικό αποτέλεσμα)², εφαρμοζόμενων, σε κάθε περίπτωση, των αρχών της αναλογικότητας και της αντικειμενικότητας.

Για όλους τους ανωτέρω λόγους, αποφασίζει:

2 Βλ. τις παρ. 4 επ. των Κατευθυντήριων Γραμμών για τη μέθοδο υπολογισμού των προστίμων που επιβάλλονται κατ' εφαρμογή του άρθρου 23 παράγραφος 2 σημείο α) του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 1/2003, 2006/С 210/2 (ΕΕ С 210/2, 1-9-2006



Ι. Διαπιστώνει ότι η εταιρεία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ ΑΕ)» παραβίασε τις ακόλουθες διατάξεις:

1. Τα εδάφια 3.1.8, 3.1.9, της παρ. 3. Υποχρέωση πρόσβασης και χρήσης ειδικών ευκολιών δικτύου, καθώς και τα εδάφια 4.1., 4.1.2., 4.1.4 και 4.1.5, της παρ. 4. Υποχρέωση Αμεροληψίας (Μη Διακριτικής Μεταχείρισης) του Κεφ. ΙΙΙ. Κανονιστικές Υποχρεώσεις, της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 614/013/28-07-2011, καθώς και

2. την παρ. 4.6.1 του Παραρτήματος 4, της υπ' αρ. ΕΕΤΤ 675/09/2012,

ως ίσχυαν κατά τον κρίσιμο χρόνο, σύμφωνα με τα αναλυτικά αναφερόμενα ανωτέρω.

ΙΙ. Επιβάλλει στην εταιρεία με την επωνυμία «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών της Ελλάδος Α.Ε. (ΟΤΕ ΑΕ)» δυνάμει του άρθρου 77 παρ. 2 του ν. 4070/2012, ως ειδικότερα ορίστηκε ανωτέρω επί των κυρώσεων, διοικητικό πρόστιμο ύψους διακοσίων χιλιάδων ευρώ (200.000 ευρώ) για τις διαπιστωθείσες, στην ανωτέρω παρ. (Ι) παραβάσεις της νομοθεσίας ηλεκτρονικών επικοινωνιών, σύμφωνα με τα αναφερόμενα στο αιτιολογικό μέρος της παρούσας.

ΙΙΙ. Εντέλλεται την κοινοποίηση της παρούσας απόφασης στις εταιρείες «Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος ΑΕ (ΟΤΕ ΑΕ)» και «NOVA TELECOMMUNICATIONS & MEDIA ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ Α.Ε.» (NOVA Μ.Α.Ε) (ειδική διάδοχο της «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ») προς γνώση τους και για τις έννομες συνέπειες τηρουμένων των διατάξεων περί επιχειρηματικού απορρήτου

ΙV. Εντέλλεται την δημοσίευση μη εμπιστευτικής έκδοσης της παρούσας απόφασης στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως, σύμφωνα με τον ν. 3959/2011.

V. Εντέλλεται την δημοσίευση 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

