



ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 4 - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΚΑΙ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

1.	ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ	2
2.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ	2
3.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ.....	4
4.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΡΥΘΜΟΥ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ Ή ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ETHERNET.....	12
5.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ.....	14
6.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ.....	15
7.	ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ.....	17
8.	ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΟΝΔΡΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ	23
9.	ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΕΠΑΝΑΚΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ	24



1. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΤΟ ΔΙΚΑΙΟΥΧΟ

1.1 Όλες οι αιτήσεις με βάση τα έντυπα αίτησης του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της παρούσας Συμφωνίας, πρέπει να είναι κατάλληλα συμπληρωμένες και να αποστέλλονται από το Δικαιούχο ταχυδρομικώς ή να προσκομίζονται με το χέρι στην ΑΤΗΚ στη διεύθυνση:

CYTA
Διευθυντή Εθνικής και Διεθνούς Χονδρικής Αγοράς
Οδός Τηλεπικοινωνιών, Τ.Θ. 24929,
1396 Λευκωσία.

1.2 Εναλλακτικά, ο Δικαιούχος μπορεί να υποβάλει τις αιτήσεις του στην ΑΤΗΚ μέσω τηλεομοιότυπου στον αριθμό 22701227 ή ηλεκτρονικά στη διεύθυνση wholesale.support@cyta.com.cy και στη συνέχεια υποχρεούται αμέσως να ταχυδρομήσει ή προσκομίσει με το χέρι τις πρωτότυπες αιτήσεις.

1.3 Ημερομηνία παραλαβής της κάθε αίτησης θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης μέσω ταχυδρομείου ή με το χέρι ή μέσω τηλεομοιότυπου.

1.4 Η ΑΤΗΚ τηρεί εμπιστευτικές τις πληροφορίες που κοινοποιούνται σε αυτή με τις αιτήσεις του Δικαιούχου και τις χρησιμοποιεί μόνο για το σκοπό της εξέτασης της σχετικής αίτησης.

1.5 Η ΑΤΗΚ, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής αίτησης, ενημερώνει το Δικαιούχο κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.

1.6 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών η αίτηση απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης κοινοποιούνται γραπτώς στον Επίτροπο και στο Δικαιούχο.

2. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΓΙΑ ΣΥΝΑΨΗ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

2.1 Για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, ο Δικαιούχος πρέπει να αποστείλει στην ΑΤΗΚ αίτηση, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, συμπληρώνοντας τα Έντυπα με αρ. 5.1 και 5.2 που παρουσιάζονται στο Παράρτημα 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 του Υποδείγματος Προσφοράς Υπηρεσιών της ΑΤΗΚ. Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του και
- τον αριθμό Μητρώου Αδειών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του Δικαιούχου.

2.2 Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ σε συνεννόηση με το Δικαιούχο, θα ξεκινήσει εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την αποστολή της απάντησης επί της αιτήσεως, τις διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

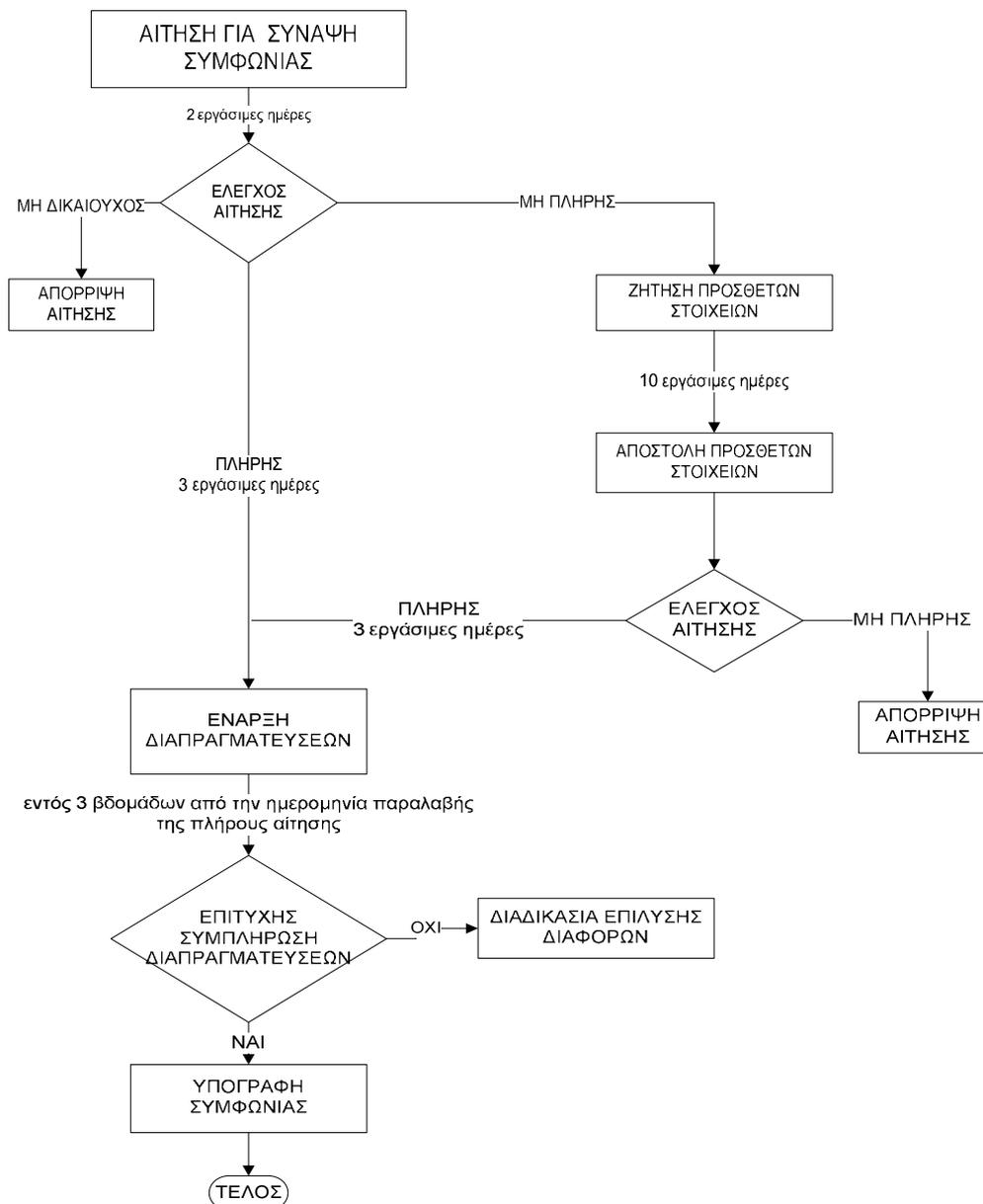


- 2.3 Οι διαπραγματεύσεις για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πρέπει να ολοκληρωθούν το αργότερο εντός τριών (3) εβδομάδων από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης. Με τη σύμφωνη γνώμη των Μερών, η διάρκεια των διαπραγματεύσεων μπορεί να παραταθεί.
- 2.4 Σε περίπτωση που προκύψει διαφορά μεταξύ των Μερών κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων, αλλά και σε περίπτωση που δεν έχει επέλθει συμφωνία εντός του χρονικού διαστήματος που αναφέρεται πιο πάνω, θα ακολουθηθεί η διαδικασία επίλυσης διαφορών σύμφωνα με τον όρο 22 της Συμφωνίας.

Το Σχεδιάγραμμα 4.1 πιο κάτω παρουσιάζει τη διαδικασία για σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών:

Σχεδιάγραμμα 4.1

Διαδικασία για τη Σύναψη Συμφωνίας για Παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών



3. **ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ**

- 3.1 Ο Δικαιούχος που έχει συνάψει συμφωνία για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών με την ΑΤΗΚ, αποστέλλει τις αιτήσεις του για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πλήρως συμπληρωμένες και υπογραμμένες, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω και με τα έντυπα αιτήσεων του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας. Τα έντυπα για τα αντίστοιχα Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών είναι:



Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας SDH	Έντυπο
Παροχή Προϊόντων Χονδρικής Μισθωμένης Γραμμής	5.3
Παροχή Προϊόντων Χονδρικής Μισθωμένης Γραμμής για ζεύξεις διασύνδεσης	5.4
Αίτηση για παροχή τερματικού τμήματος Δ	5.5
Παροχή προϊόντων μερικώς μισθωμένου κυκλώματος	5.6
Αίτηση για διακοπή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών	5.8

Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας Ethernet	Έντυπο
Παροχή / Τροποποίηση / Τερματισμός Τερματικού Τμήματος E ή Z	5.11
Παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών	5.12
Αλλαγή ρυθμού μετάδοσης ή / και ποιότητας υπηρεσίας ή τερματισμού Υπηρεσίας Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών	5.13

3.2 Οι αιτήσεις για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πρέπει να περιλαμβάνουν μεταξύ άλλων τις ακόλουθες πληροφορίες:

- Τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
- Στην περίπτωση προϊόντων χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας SDH: το ρυθμό μετάδοσης, τα στοιχεία των άκρων της χονδρικής Μισθωμένης Γραμμής (διευθύνσεις εγκατάστασης, διεπαφές τερματικών δικτύου, στοιχεία Τελικού Χρήστη, άτομο επικοινωνίας Δικαιούχου),
- Στην περίπτωση προϊόντων μερικώς μισθωμένου κυκλώματος τεχνολογίας SDH: το ρυθμό μετάδοσης, τα στοιχεία των άκρων του μερικώς μισθωμένου κυκλώματος (Κόμβος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ΑΤΗΚ, στοιχεία Τελικού Χρήστη, διεύθυνση εγκατάστασης, διεπαφή τερματικού δικτύου, άτομο επικοινωνίας Δικαιούχου), τα στοιχεία του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) στο οποίο θα συνδεθεί το μερικώς μισθωμένο κύκλωμα,
- Στην περίπτωση προϊόντων χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας SDH για Ζεύξεις Διασύνδεσης: τα στοιχεία των άκρων της χονδρικής Μισθωμένης Γραμμής (κόμβος Δικαιούχου, Κόμβος Διασύνδεσης ΑΤΗΚ) και τα στοιχεία του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και το άτομο επικοινωνίας Δικαιούχου.
- Στην περίπτωση προϊόντων χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας Ethernet (e-line) : θα πρέπει να δηλώνονται ο αριθμός αναφοράς κυκλώματος του τερματικού τμήματος E ή Z των δύο άκρων που θα συνδεθεί το κύκλωμα, ο επιθυμητός αριθμός VLAN, ο ρυθμός μετάδοσης, και το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας.
- Στην περίπτωση προϊόντων χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας Ethernet (e-VPN) : θα πρέπει να δηλώνονται ο αριθμός αναφοράς κυκλώματος τερματικού τμήματος E ή Z των δύο άκρων που θα συνδεθεί το κύκλωμα, ο επιθυμητός αριθμός VLAN οι διευθύνσεις IP, ο ρυθμός μετάδοσης, και το επίπεδο ποιότητας της υπηρεσίας.

3.3 Η ΑΤΗΚ, εντός δώδεκα (12) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της πλήρους αίτησης για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών από το Δικαιούχο, πραγματοποιεί διερεύνηση τεχνικής δυνατότητας παροχής του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και αποστέλλει προς το



Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα. Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του Τερματικού Τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) είναι μεγάλος τα Μέρη θα συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ελέγχου αποδοχής των αιτήσεων.

3.4 Η ΑΤΗΚ έχει το δικαίωμα να απορρίψει, εντός της αναφερόμενης στην παράγραφο 3.3 πιο πάνω, αιτήσεις για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), για τους ακόλουθους λόγους:

- Μη σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- Παραλαβή αιτήματος με ελλιπή ή λανθασμένα στοιχεία,
- Νομικές υποχρεώσεις ή νομικό κώλυμα που δεν ελέγχεται από την ΑΤΗΚ και μη ολοκλήρωση της υλοποίησης Συνεγκατάστασης,
- Μη σύναψη συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης (για προϊόντα μερικών μισθωμένων κυκλωμάτων),
- Η ποιότητα της χάλκινης γραμμής δεν υποστηρίζει την παροχή του αιτούμενου προϊόντος,
- Έλλειψη οπτικού ή χάλκινου Δικτύου Πρόσβασης της ΑΤΗΚ,
- Έλλειψη χωρητικότητας στο ζευκτικό δίκτυο της ΑΤΗΚ,
- Ανεπάρκεια πόρων στο Δίκτυο IP για την υλοποίηση του κυκλώματος Ethernet,
- Έλλειψη κατάλληλου τερματικού εξοπλισμού,
- Η διαθέσιμη χωρητικότητα του τερματικού τμήματος Ε ή Ζ είναι μεγαλύτερη ή ίση από τη ζητούμενη χωρητικότητα της χονδρικής Μισθωμένης Γραμμής τεχνολογίας Ethernet.
- Η τεχνική υλοποίηση που αιτείται ο Δικαιούχος δεν προσφέρεται ή/και υποστηρίζεται από την ΑΤΗΚ.

Σε περίπτωση απόρριψης αίτησης για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) από το Δικαιούχο, ο Δικαιούχος υποχρεούται να καταβάλλει στην ΑΤΗΚ τα τέλη απόρριψης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.

3.5 Σε περίπτωση που η αίτηση του Δικαιούχου για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) είναι πλήρης αλλά δεν είναι τεχνικά εφικτή η παροχή του ζητούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), η ΑΤΗΚ πρέπει να ενημερώσει αναλόγως το Δικαιούχο, αμέσως και πάντως μέσα σε δύο (2) εργάσιμες ημέρες από ολοκλήρωση της διερεύνησης της τεχνικής δυνατότητας που αναφέρεται στην παράγραφο 3.3 πιο πάνω, συζητώντας εναλλακτικές λύσεις όπου είναι δυνατό. Στην περίπτωση που το Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών θα προσφερθεί μέσω χάλκινων γραμμών, η ΑΤΗΚ προχωρεί σε προκαταρκτικές μετρήσεις για έλεγχο της εξασθένισης της γραμμής και τη δυνατότητα παροχής του ζητούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Με βάση τις μετρήσεις αυτές η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο σχετικά με τις δυνατότητες παροχής του ζητούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Η διαδικασία αυτή ολοκληρώνεται μέσα σε πέντε (5) εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή της αίτησης.



- 3.6 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι πλήρης και υπάρχει δυνατότητα ικανοποίησης της αίτησης, η ΑΤΗΚ απαντά εγγράφως, εντός του χρονοδιαγράμματος που αναφέρεται στην παράγραφο 3.3 πιο πάνω, στο Δικαιούχο που ζητά την παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο, διευθετεί, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την επιβεβαίωση για την αποδοχή της αίτησης, επικοινωνία με το Δικαιούχο για καθορισμό των τεχνικών όρων, του συνολικού τέλους και των χρονοδιαγραμμάτων υλοποίησης, με βάση τα οποία θα προσφερθεί το αιτούμενο Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Η επικοινωνία πρέπει να ολοκληρωθεί εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξής της.
- 3.7 Η ΑΤΗΚ προχωρεί σε υλοποίηση παροχής των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) σύμφωνα με τα ακόλουθα χρονοδιαγράμματα υλοποίησης παροχής υπηρεσίας, εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά μεταξύ ΑΤΗΚ και Δικαιούχου.
- 3.7.1 Σε περίπτωση που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ, η παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) μέσω χάλκινης Μισθωμένης Γραμμής υλοποιείται εντός είκοσι δύο (22) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου από την ΑΤΗΚ.
- 3.7.2 Σε περίπτωση που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ και τα υποστατικά είναι ήδη συνδεδεμένα με το Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ, ισχύουν τα ακόλουθα χρονοδιαγράμματα παροχής Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) μέσω οπτικής ίνας, τηρούμενων των διατάξεων του όρου 7 του Παραρτήματος 6 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας:
- υλοποίηση εντός εικοσιπέντε (25) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου από την ΑΤΗΚ, νοουμένου ότι οι απαραίτητοι πόροι (όπως, μεταξύ άλλων, χωρητικότητα οπτικής ίνας, συστήματα μεταφοράς και πολυπλέκτης) είναι διαθέσιμοι,
 - υλοποίηση εντός τριάντα πέντε (35) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου από την ΑΤΗΚ, νοουμένου ότι υπάρχει διαθέσιμη προς χρήση οπτική ίνα στο οπτικό καλώδιο που συνδέει τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη με το οπτικό Δίκτυο της ΑΤΗΚ.
- 3.7.3 Η προσφορά των χονδρικών προϊόντων από την ΑΤΗΚ θα πρέπει να γίνεται έγκαιρα και πριν η ΑΤΗΚ διαθέσει στην αγορά τις δικές της αντίστοιχες υπηρεσίες λιανικής έτσι ώστε η προσφορά λιανικής να μπορεί να αναπαραχθεί από τεχνικής πλευράς από το Δικαιούχο.
- 3.8 Στις περιπτώσεις που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εντός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ και για παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του Τερματικού Τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) απαιτείται εγκατάσταση και σύνδεση οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ ακολουθείται η πιο κάτω διαδικασία:



- 3.8.1 Η ΑΤΗΚ προχωρεί σε σχετική μελέτη για εγκατάσταση και σύνδεση οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ, η οποία ολοκληρώνεται εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της πλήρους αίτησης του Δικαιούχου.
- 3.8.2 Στην περίπτωση που υπάρχει δυνατότητα για εγκατάσταση και σύνδεση οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ κοινοποιεί αμέσως τα αποτελέσματα της μελέτης στο Δικαιούχο και υποβάλλει σε αυτόν γραπτή προσφορά για υλοποίηση της. Η προσφορά της ΑΤΗΚ ισχύει για περίοδο είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της στο Δικαιούχο.
- 3.8.3 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν αποδεχτεί την προσφορά της ΑΤΗΚ, υποχρεούται να καταβάλει στην ΑΤΗΚ το κόστος πραγματοποίησης της μελέτης.
- 3.8.4 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος αποδεχτεί γραπτώς την προσφορά της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ προχωρεί αμέσως σε υλοποίηση της εγκατάστασης και σύνδεσης οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ και παροχή του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Στην περίπτωση αυτή, ο Δικαιούχος καταβάλει, πέραν από το σχετικό τέλος για την εγκατάσταση του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και το κόστος για την πραγματοποίηση της μελέτης και την εγκατάσταση και σύνδεση του οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ.
- 3.8.5 Ο χρόνος υλοποίησης της εγκατάστασης και σύνδεσης του οπτικού καλωδίου στο Δίκτυο οπτικών ινών της ΑΤΗΚ συμφωνείται μεταξύ των Μερών και προστίθεται στο χρόνο παροχής Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) της παραγράφου 3.7.2 πιο πάνω.
- 3.9 Στις περιπτώσεις που τα υποστατικά του Δικαιούχου ή/και του Τελικού Χρήστη βρίσκονται εκτός των ορίων του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ, ακολουθείται η πιο κάτω διαδικασία:
- 3.9.1 Η ΑΤΗΚ προχωρεί σε σχετική προκαταρκτική μελέτη για τη δυνατότητα επέκτασης του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της, η οποία ολοκληρώνεται εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αίτησης.
- 3.9.2 Σε περίπτωση που υπάρχει δυνατότητα επέκτασης του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, η ΑΤΗΚ κοινοποιεί τα αποτελέσματα της προκαταρκτικής μελέτης στο Δικαιούχο.
- 3.9.3 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν αποδεχτεί τα αποτελέσματα της προκαταρκτικής μελέτης, υποχρεούται να καταβάλει στην ΑΤΗΚ το κόστος πραγματοποίησης της προκαταρκτικής μελέτης για επέκταση του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ.
- 3.9.4 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος αποδεχτεί τα αποτελέσματα της προκαταρκτικής μελέτης, η ΑΤΗΚ προχωρεί σε τελική μελέτη για επέκταση του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της, η οποία ολοκληρώνεται εντός λογικού χρονικού διαστήματος από την αποδοχή της προκαταρκτικής μελέτης από το Δικαιούχο και το οποίο συμφωνείται με το



Δικαιούχο και υποβάλλει στο Δικαιούχο προσφορά για υλοποίηση της επέκτασης του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

- 3.9.5 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν αποδεχτεί την προσφορά της ΑΤΗΚ, υποχρεούται να καταβάλει στην ΑΤΗΚ το κόστος πραγματοποίησης της μελέτης για επέκταση του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ.
- 3.9.6 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος αποδεχτεί την προσφορά, η ΑΤΗΚ προχωρεί σε υλοποίηση της επέκτασης και στην παροχή του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Στην περίπτωση αυτή ο Δικαιούχος καταβάλει πέραν από το σχετικό τέλος για την εγκατάσταση του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και το κόστος για τη μελέτη και την υλοποίηση της επέκτασης. Ο χρόνος υλοποίησης της επέκτασης του Δημοσίου Δικτύου Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών της ΑΤΗΚ και της παροχής του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
- 3.10 Στις περιπτώσεις που η υλοποίηση της αίτησης εντός των χρονοδιαγραμμάτων που αναφέρονται πιο πάνω είναι ανέφικτη για τεχνικούς λόγους ή ο αριθμός των αιτήσεων για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) είναι μεγάλος, η ΑΤΗΚ ενημερώνει γραπτώς, αμέσως μόλις προκύψει το τεχνικό πρόβλημα το Δικαιούχο, αναφέροντας αναλυτικά τους λόγους για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση της εντός των προβλεπόμενων χρονοδιαγραμμάτων, προτείνοντας συγχρόνως νέο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
- 3.11 Κατά την υλοποίηση της αίτησης παροχής Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) ο Δικαιούχος υποχρεούται να υποδείξει και να διαμορφώσει την απαραίτητη υποδομή για τους χώρους, τόσο στις εγκαταστάσεις του, όσο και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη, όπου θα εγκατασταθεί το τερματικό δίκτυο της ΑΤΗΚ για παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), σύμφωνα με το Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας. Ο Δικαιούχος πρέπει να παρέχει σε προσωπικό και/ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της ΑΤΗΚ πρόσβαση και διευκολύνσεις στις εγκαταστάσεις του, όσο και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη για εγκατάσταση, λειτουργία και συντήρηση του τερματικού δικτύου που είναι αναγκαίο για την παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται). Ο Δικαιούχος πρέπει να τηρεί το χρονοδιάγραμμα που συμφωνείται μεταξύ των Μερών με βάση την παράγραφο 3.6 πιο πάνω.
- 3.12 Τουλάχιστον τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες πριν την παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο για τον αριθμό αναφοράς του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) και για την τελική ημερομηνία και ώρα παράδοσης του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται).
- 3.13 Κατά την παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) πραγματοποιούνται οι σχετικές δοκιμές και μετρήσεις που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας και

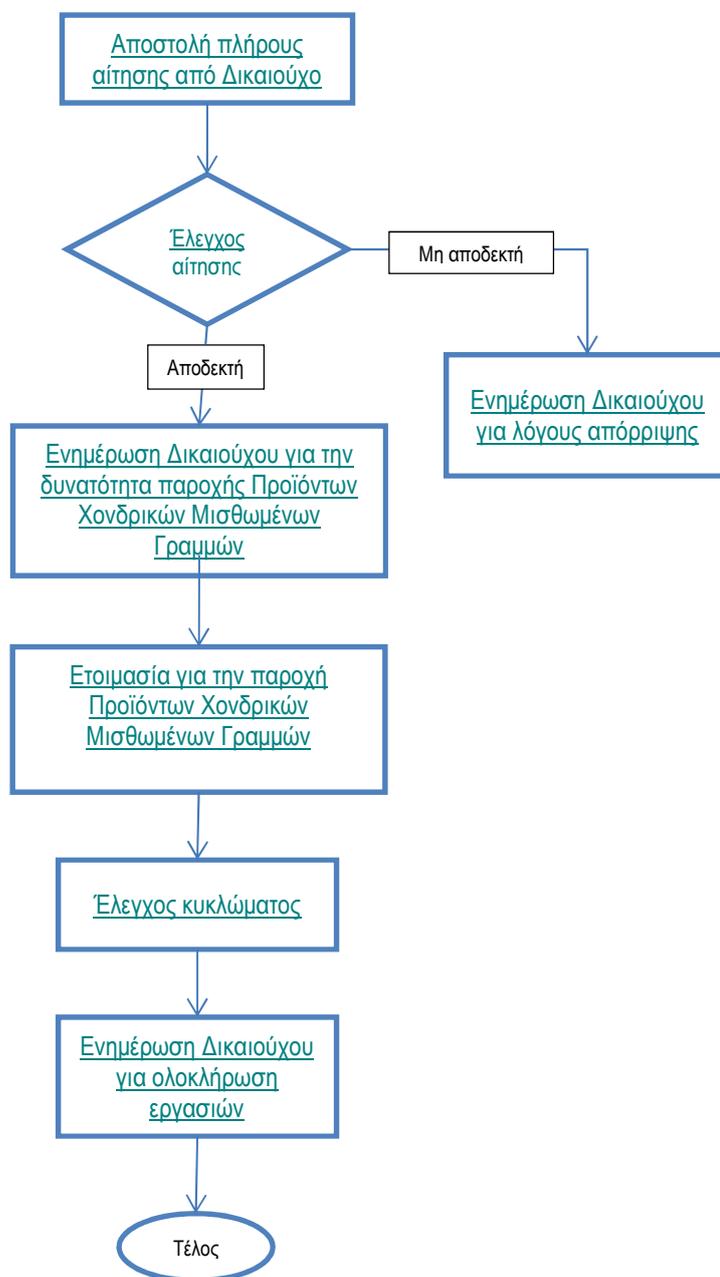


έλεγχος αποδοχής του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται).

- 3.14 Η ΑΤΗΚ ενημερώνει τον πάροχο για την ολοκλήρωση των εργασιών εγκατάστασης και προγραμματισμού του κυκλώματος συμπληρώνοντας το Μέρος Γ της αίτησης. Η ημερομηνία έναρξης των μηνιαίων χρεώσεων θα θεωρείται η ημερομηνία αποστολής του σχετικού εντύπου από την ΑΤΗΚ.
- 3.15 Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός ή η τεχνολογία μετάδοσης που θα χρησιμοποιηθεί από το Δικαιούχο ή τον Τελικό Χρήστη δεν συνάδουν με τα τεχνικά πρότυπα που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας ή/και δεν υπάρχει πιστοποιητικό καταλληλότητας από τον προμηθευτή του εν λόγω εξοπλισμού, ως ο όρος 9 της Συμφωνία αναφέρει, τότε η ΑΤΗΚ δύναται να απορρίψει την αίτηση.
- 3.16 Στο Σχεδιάγραμμα 4.2 πιο κάτω παρουσιάζεται η διαδικασία για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται):



Σχεδιάγραμμα 4.2 **Διαδικασία για Παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών**



3.17 Ακύρωση αίτησης για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών

3.17.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος ακυρώσει την αίτηση για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) την 1^η εργάσιμη ημέρα από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ, δεν θα χρεωθεί οποιοδήποτε τέλος.



- 3.17.2 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος ακυρώσει την αίτηση για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) στο χρονικό διάστημα μεταξύ της 2^{ης} και της 12^{ης} εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ, ο Δικαιούχος επιβαρύνεται με τέλος ακύρωσης αίτησης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) που αντιστοιχεί στο 30% του τέλους σύνδεσης του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), όπως αυτό καθορίζεται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.
- 3.17.3 Ο Δικαιούχος μπορεί να ακυρώσει την αίτηση για παροχή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) αποστέλλοντας γραπτή ειδοποίηση προς την ΑΤΗΚ στην περίοδο μεταξύ 12^{ης} εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ και μέχρι τις 12:00 της τελευταίας εργάσιμης ημέρας πριν την ημερομηνία παράδοσης που καθόρισε η ΑΤΗΚ. Στην περίπτωση αυτή ο Δικαιούχος επιβαρύνεται με τέλος ακύρωσης αίτησης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) που αντιστοιχεί στο 90% του τέλους σύνδεσης του αιτούμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται), όπως αυτό καθορίζεται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.
- 3.17.4 Μετά το πέρας της 12:00 της τελευταίας εργάσιμης ημέρας πριν την ημερομηνία παράδοσης που καθόρισε η ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ προχωρεί σε παράδοση του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται) στο Δικαιούχο.
- 3.17.5 Στην περίπτωση παροχής Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών για Ζεύξεις Διασύνδεσης, οι σχετικές ενέργειες για παροχή των Ζεύξεων Διασύνδεσης αρχίζουν μετά την αποδοχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών για Ζεύξεις Διασύνδεσης από το Δικαιούχο και ολοκληρώνονται με βάση το χρονοδιάγραμμα παροχής Ζεύξεων Διασύνδεσης της συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης μεταξύ των Μερών.

4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΛΛΑΓΗΣ ΡΥΘΜΟΥ ΜΕΤΑΔΟΣΗΣ Ή ΚΑΙ ΕΠΙΠΕΔΟΥ ΠΟΙΟΤΗΤΑΣ ΥΠΗΡΕΣΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ ETHERNET

- 4.1 Για τα Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τεχνολογίας Ethernet δεν εφαρμόζονται περιορισμοί αλλαγής του ρυθμού μετάδοσης. Ισχύουν οι λόγοι απόρριψης της παραγράφου 3 πιο πάνω.
- 4.2 Για την αλλαγή ρυθμού μετάδοσης ή/και επιπέδου ποιότητας υπηρεσίας των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών με βάση και την παράγραφο 4.1 πιο πάνω, ο Δικαιούχος πρέπει να προσκομίσει τις σχετικές αιτήσεις πλήρως συμπληρωμένες και υπογραμμένες, σύμφωνα, με την παράγραφο 1 πιο πάνω, σύμφωνα με το έντυπο αίτησης με αρ.5.13 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.
- 4.3 Οι αιτήσεις πρέπει να περιλαμβάνουν τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες:
- τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
 - τον αριθμό αναφοράς του υφιστάμενου Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,



- το άτομο επικοινωνίας Δικαιούχου,
- το νέο ρυθμό μετάδοσης ή/και το επίπεδο ποιότητας υπηρεσίας,
- την επιθυμητή ημερομηνία αλλαγής.

- 4.4 Η ΑΤΗΚ, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αίτησης από το Δικαιούχο, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα. Η αίτηση δεν γίνεται αποδεκτή αν οποιαδήποτε από τα στοιχεία της δεν έχουν συμπληρωθεί ή δεν έχουν συμπληρωθεί ορθά ή ο αριθμός αναφοράς του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών δεν αντιστοιχεί σε Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που παρέχεται στο Δικαιούχο. Σε περίπτωση απόρριψης αίτησης, ο Δικαιούχος υποχρεούται να καταβάλλει στην ΑΤΗΚ τα τέλη απόρριψης αίτησης, σύμφωνα με το Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.
- 4.5 Σε περίπτωση που στην αίτηση αναγράφεται επιθυμητή ημερομηνία αλλαγής, για να μπορεί η ΑΤΗΚ να προχωρήσει σε αλλαγή του ρυθμού μετάδοσης κατά την ζητούμενη ημερομηνία, η αίτηση πρέπει να παραληφθεί από την ΑΤΗΚ τουλάχιστον δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες πριν την επιθυμητή ημερομηνία αλλαγής.
- 4.6 Σε αντίθετη περίπτωση, όπου δεν αναγράφεται επιθυμητή ημερομηνία αλλαγής, η ΑΤΗΚ θα υλοποιήσει την αλλαγή εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποδοχής της αίτησης.
- 4.7 Οι αιτήσεις διεκπεραιώνονται κατά σειρά προτεραιότητας με βάση την ημερομηνία παραλαβής τους. Στις περιπτώσεις όπου η υλοποίηση της αίτησης εντός των χρονοδιαγραμμάτων που αναφέρονται πιο πάνω είναι ανέφικτη για τεχνικούς λόγους ή ο αριθμός των αιτήσεων είναι μεγάλος, η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο το αργότερο μέχρι το μεσημέρι της επόμενης εργάσιμης ημέρας για την εν λόγω διαπίστωση, και εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την εν λόγω διαπίστωση ενημερώνει το Δικαιούχο, αναφέροντας αναλυτικά τους λόγους για τους οποίους δεν είναι εφικτή η υλοποίηση της εντός των προβλεπόμενων χρονοδιαγραμμάτων, προτείνοντας συγχρόνως νέο χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.
- 4.8 Κατά την υλοποίηση της αίτησης, ο Δικαιούχος υποχρεούται να παρέχει σε προσωπικό και/ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της ΑΤΗΚ πρόσβαση και διευκολύνσεις στις εγκαταστάσεις του, όσο και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη για εκτέλεση εργασιών που είναι αναγκαίες. Ο Δικαιούχος πρέπει να τηρεί το χρονοδιάγραμμα που συμφωνείται μεταξύ των Μερών.
- 4.9 Τουλάχιστον τέσσερις (4) εργάσιμες ημέρες πριν την αλλαγή, η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο για την τελική ημερομηνία και ώρα αλλαγής.
- 4.10 Σε περίπτωση που ο εξοπλισμός ή η τεχνολογία μετάδοσης που θα χρησιμοποιηθεί από το Δικαιούχο ή τον Τελικό Χρήστη δεν συνάδουν με τα τεχνικά πρότυπα που περιλαμβάνονται στο Παράρτημα 3 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας ή και δεν υπάρχει πιστοποιητικό καταλληλότητας από τον προμηθευτή του εν λόγω εξοπλισμού, τότε η ΑΤΗΚ δύναται να απορρίψει την αίτηση.



4.11 Τα τέλη για αλλαγή καθορίζονται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας. Η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο για την ολοκλήρωση του αιτήματος αλλαγής συμπληρώνοντας το Μέρος Γ της αίτησης. Η ημερομηνία έναρξης των μηνιαίων χρεώσεων θα θεωρείται η ημερομηνία αποστολής του σχετικού εντύπου από την ΑΤΗΚ.

4.15 Ακύρωση αίτησης για αλλαγή ρυθμού μετάδοσης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών

4.15.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος ακυρώσει την αίτηση για αλλαγή ρυθμού μετάδοσης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών την 1^η εργάσιμη ημέρα από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ, δεν θα χρεωθεί οποιοδήποτε τέλος.

4.15.2 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος ακυρώσει την αίτηση για αλλαγή ρυθμού μετάδοσης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών στο χρονικό διάστημα μεταξύ της 2^{ης} και της 5^{ης} εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ ο Δικαιούχος επιβαρύνεται με τέλος ακύρωσης αίτησης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που αντιστοιχεί στο 30% του εφάπαξ τέλους αλλαγής ρυθμού μετάδοσης του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, όπως αυτό καθορίζεται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.

4.15.3 Ο Δικαιούχος μπορεί να ακυρώσει την αίτηση για αλλαγή ρυθμού μετάδοσης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών αποστέλλοντας γραπτή ειδοποίηση προς την ΑΤΗΚ στην περίοδο μεταξύ 5^{ης} εργάσιμης ημέρας από την ημέρα παραλαβής της πλήρους αίτησης από την ΑΤΗΚ και μέχρι τις 12:00 της τελευταίας εργάσιμης ημέρας πριν την ημερομηνία παράδοσης που καθόρισε η ΑΤΗΚ. Στην περίπτωση αυτή ο Δικαιούχος επιβαρύνεται με τέλος ακύρωσης αίτησης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που αντιστοιχεί στο 90% του εφάπαξ τέλους αλλαγής ρυθμού μετάδοσης του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, όπως αυτό καθορίζεται στο Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.

4.15.4 Μετά το πέρας της 12:00 της τελευταίας εργάσιμης ημέρας πριν την ημερομηνία παράδοσης που καθόρισε η ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ προχωρεί σε αλλαγή του ρυθμού μετάδοσης του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών βάσει της κανονικής ροής της διαδικασίας αλλαγής.

5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΔΙΑΚΟΠΗΣ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

5.1 Εάν ο Δικαιούχος επιθυμεί τη διακοπή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πρέπει να προσκομίσει τις σχετικές αιτήσεις πλήρως συμπληρωμένες και υπογραμμένες, σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω, συμπληρώνοντας το έντυπο αρ.5.8, ή 5.11 ή 5.13 αναλόγως της τεχνολογίας του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας. Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει και την επιθυμητή ημερομηνία διακοπής. Ο Δικαιούχος πρέπει επίσης να σημειώσει στην εν λόγω αίτηση τον αριθμό αναφοράς του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που επιθυμεί να διακόψει και ο οποίος του έχει παραχωρηθεί από την ΑΤΗΚ κατά την παροχή του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών. Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος αιτηθεί διακοπή τερματικού τμήματος Ε, όλα τα Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που συνδέονται στο τερματικό τμήμα Δ διακόπτονται.



- 5.2 Η ΑΤΗΚ, εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της αίτησης διακοπής Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών από το Δικαιούχο, αποστέλλει προς το Δικαιούχο επιβεβαίωση για κάθε αίτηση που γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται αιτιολογημένα. Η αίτηση δεν γίνεται αποδεκτή αν οποιαδήποτε από τα στοιχεία της δεν έχουν συμπληρωθεί ή δεν έχουν συμπληρωθεί ορθά ή ο αριθμός αναφοράς του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών δεν αντιστοιχεί σε Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών που παρέχεται στο Δικαιούχο.
- 5.3 Σε περίπτωση που στην αίτηση για διακοπή Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών του Δικαιούχου αναγράφεται επιθυμητή ημερομηνία διακοπής, για να μπορεί η ΑΤΗΚ να διακόψει το προϊόν κατά την ζητούμενη ημερομηνία, η αίτηση για διακοπή Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πρέπει να παραληφθεί από την ΑΤΗΚ τουλάχιστον δέκα (10) εργάσιμες ημέρες προηγουμένως.
- 5.4 Σε αντίθετη περίπτωση, όπου δεν αναγράφεται επιθυμητή ημερομηνία διακοπής, η ΑΤΗΚ θα υλοποιήσει τη διακοπή εντός οκτώ (8) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποδοχής της αίτησης για διακοπή Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.
- 5.5 Κατά τη διακοπή Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ο Δικαιούχος υποχρεούται να παρέχει σε προσωπικό και/ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της ΑΤΗΚ πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του, όσο και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη για παραλαβή του τερματικού δικτύου ή οποιουδήποτε άλλου εξοπλισμού της ΑΤΗΚ που βρίσκεται εγκατεστημένος στις εγκαταστάσεις του ή και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη. Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν διευθετήσει τα πιο πάνω η ΑΤΗΚ χρεώνει στο Δικαιούχο τέλος ανάλογο με την αξία του τερματικού δικτύου ή οποιουδήποτε άλλου εξοπλισμού της ΑΤΗΚ που βρίσκεται εγκατεστημένος στις εγκαταστάσεις του ή και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη.
- 5.6 Ο τερματισμός των μηνιαίων χρεώσεων γίνεται την ημέρα διακοπής του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ή του τερματικού τμήματος Δ (όπου εφαρμόζεται).

6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΒΛΑΒΩΝ ΠΡΟΪΟΝΤΩΝ ΧΟΝΔΡΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΜΕΝΩΝ ΓΡΑΜΜΩΝ

- 6.1 Η ΑΤΗΚ παραλαμβάνει αναφορές βλαβών από το Δικαιούχο. Η ΑΤΗΚ δεν αποδέχεται, ούτε προωθεί αναφορές βλαβών που γίνονται απευθείας στην ΑΤΗΚ από Τελικούς Χρήστες του Δικαιούχου. Ο Δικαιούχος έχει την ευθύνη να ενημερώσει για την παρεχόμενη υποστήριξη τους Τελικούς Χρήστες του.
- 6.2 Η διαδικασία που ακολουθείται από τα δύο Μέρη για εντοπισμό και αποκατάσταση βλαβών είναι η ακόλουθη:
- Ο Δικαιούχος ελέγχει κατά πόσο η αναφερόμενη βλάβη εντοπίζεται στο χώρο του Τελικού Χρήστη του ή στο μέρος του Δικτύου του Δικαιούχου. Ειδικά στην περίπτωση που κατά τη διερεύνηση βλάβης σε Ζεύξεις Διασύνδεσης και διαπιστωθεί ότι η βλάβη δεν οφείλεται στο σχετικό Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών Διασύνδεσης ο Δικαιούχος πρέπει να ακολουθήσει τη σχετική διαδικασία χειρισμού βλαβών που περιλαμβάνεται στη Συμφωνία Διασύνδεσης.



- Στην περίπτωση που η βλάβη δεν μπορεί να ανιχνευτεί στο μέρος του Δικτύου που είναι στα όρια ευθύνης του Δικαιούχου, τότε γίνεται αναφορά της βλάβης από το Δικαιούχο στην ΑΤΗΚ στο Κέντρο Χειρισμού Βλαβών της ΑΤΗΚ. Η αναφορά της βλάβης γίνεται με αποστολή του Έντυπου Αναφοράς Βλάβης, που περιλαμβάνεται με αρ.5.9 στο Παράρτημα 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας, στον τηλεφωνικό αριθμό 22702580 και ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση nsmc@cyta.com.cy. Οι αναφορές βλαβών Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών γίνονται κατά τη διάρκεια των ωρών εργασίας του κέντρο χειρισμού βλαβών της ΑΤΗΚ (24ωρη παροχή υπηρεσίας).
 - Ο Δικαιούχος πρέπει να παρέχει στην ΑΤΗΚ το γρηγορότερο δυνατό και εν πάση περιπτώσει εντός τριών ωρών όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί σχετικά με τη βλάβη που παρουσιάζεται, ώστε να καταστεί δυνατή η άρση της βλάβης το γρηγορότερο δυνατό.
 - Η αναφορά βλαβών Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία στοιχεία για αναγνώριση της βλάβης (π.χ. το Προϊόν Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών και τον αριθμό αναφοράς χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών), όπως επίσης και τα αποτελέσματα τυχών μετρήσεων που έγιναν από το Δικαιούχο κατά τη διερεύνηση της βλάβης στα όρια ευθύνης του.
 - Ο Δικαιούχος πρέπει να παρέχει στην ΑΤΗΚ το γρηγορότερο δυνατό και εν πάση περιπτώσει εντός τριών (3) ωρών όσες περισσότερες πληροφορίες μπορεί σχετικά με τη βλάβη που παρουσιάζεται, στα όρια ευθύνης του ώστε να καταστεί δυνατή η επίλυση της βλάβης το γρηγορότερο δυνατό.
 - Η ΑΤΗΚ προχωρεί στη διερεύνηση της βλάβης στα όρια ευθύνης της, που αντιστοιχούν στο μέρος του Δικτύου της μεταξύ των δύο άκρων του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών. Αν η βλάβη εντοπιστεί στο μέρος ευθύνης της, η ΑΤΗΚ εξετάζει όλες τις δυνατές λύσεις. Η ΑΤΗΚ έχει την ευθύνη για ενημέρωση του Δικαιούχου για την κατάσταση της βλάβης.
- 6.3 Η ΑΤΗΚ στη συνέχεια αναλαμβάνει να αποκαταστήσει τη βλάβη. Αμέσως και πάντως το αργότερο μέχρι το τέλος της επόμενης εργάσιμης ημέρας μετά την αποκατάσταση της βλάβης, αποστέλλονται ηλεκτρονικά στο Δικαιούχο τα αποτελέσματα της διερεύνησης, καθώς και ενημέρωση για τις ενέργειες αποκατάστασης που έλαβαν χώρα. Κατά τη διάρκεια αποκατάστασης της βλάβης, και σε περίπτωση που υπάρχει διαφωνία μεταξύ των Μερών, τα Μέρη υποχρεούνται να επικοινωνούν και να συνεργάζονται αρμονικά για την όσο το δυνατό γρηγορότερη επιδιόρθωση της βλάβης. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν είναι δυνατόν να αποκατασταθεί εντός της ίδιας ημέρας, τότε η ΑΤΗΚ ενημερώνει σχετικά το Δικαιούχο για τις επόμενες της ενέργειες δηλώνοντας παράλληλα το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης της βλάβης.
- 6.4 Ο Δικαιούχος είναι υπεύθυνος να ενημερώσει τον Τελικό Χρήστη του για πιθανές διακοπές της υπηρεσίας που μπορεί να προκύψουν κατά τη διάρκεια της διερεύνησης της βλάβης. Κατά τη διαδικασία αποκατάστασης βλάβης Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών ο Δικαιούχος υποχρεούται, αν απαιτηθεί, να παρέχει σε προσωπικό και/ή εξουσιοδοτημένους αντιπροσώπους της ΑΤΗΚ, αμέσως και όταν ζητηθεί από την ΑΤΗΚ, πρόσβαση και διευκολύνσεις στις εγκαταστάσεις του ή και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη για αποκατάσταση της βλάβης. Κατά τη διάρκεια της αποκατάστασης της βλάβης μπορεί να απαιτηθεί η παρουσία του Δικαιούχου και στις εγκαταστάσεις του Τελικού Χρήστη.



- 6.5 Σε περίπτωση που η ΑΤΗΚ διαπιστώσει ότι η αναφερόμενη βλάβη δεν οφείλεται στο Δίκτυο υπό την ευθύνη της, χρεώνει το Δικαιούχο με τέλη για αδικαιολόγητη αναφορά βλαβών με βάση το Παράρτημα 2 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.
- 6.6 Τα Μέρη, κατά τη διάρκεια των εργασιών εντοπισμού και αποκατάστασης της βλάβης, υποχρεούνται να λαμβάνουν όλα τα αναγκαία μέτρα για την ελαχιστοποίηση της διακοπής των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχονται στον Τελικό Χρήστη, μέσω του Προϊόντος Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

6.7 Προγραμματισμένες Εργασίες

Το κάθε Μέρος κοινοποιεί τις εργασίες που προγραμματίζονται να γίνουν στο Δίκτυο Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών του που ενδέχεται να επηρεάσουν την παροχή των Προϊόντων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τουλάχιστον πέντε (5) εργάσιμες μέρες πριν την ημέρα των προγραμματισμένων εργασιών. Εάν οι προγραμματισμένες εργασίες αφορούν εξοπλισμό που είναι εγκατεστημένος στα υποστατικά του άλλου Μέρους, τότε ζητείται η παροχή πρόσβασης από προσωπικό του, με χρονοδιάγραμμα που θα συμφωνηθεί μεταξύ των Μερών. Σε περίπτωση εκτάκτων εργασιών ή ουσιαστών αλλαγών, ο πιο πάνω χρόνος προειδοποίησης δύναται να σμικρυνθεί μετά από συμφωνία των Μερών. Συστήνεται όπως οι προγραμματισμένες εργασίες γίνονται καθημερινές (Δευτέρα – Παρασκευή) από τις 00:01 π.μ. της προηγούμενης μέχρι τις 07:00 π.μ. της επόμενης ημέρας, για μείωση της πιθανότητας διακοπής υπηρεσιών που προσφέρονται σε Τελικούς Χρήστες των Μερών εκτός εάν συμφωνηθεί διαφορετικά από τα Μέρη.

Κατά τη μετάβαση συνεργείου της ΑΤΗΚ ή του Δικαιούχου στο χώρο του Τελικού Χρήστη για την πραγματοποίηση εργασιών συντήρησης αρμοδιότητας του κάθε Μέρους, δεν γίνονται επεμβάσεις οι οποίες επηρεάζουν τις υπηρεσίες που προσφέρει το άλλο Μέρος.

6.8 Επίπεδα Ποιότητας για Χειρισμό Βλαβών

- 6.8.1 Η ΑΤΗΚ, σύμφωνα με την αρχή της μη διάκρισης, οφείλει να αντιμετωπίζει τις αναφορές Βλαβών που γίνονται από το Δικαιούχο, με τον ίδιο τρόπο που αντιμετωπίζει ανάλογες αναφορές από δικούς της Τελικούς Χρήστες.
- 6.8.2 Οι δείκτες ποιότητας για το χειρισμό Βλαβών καθορίζονται με βάση τα εκάστοτε επίπεδα ποιότητας όπως φαίνονται στο Παράρτημα 6 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας.

7. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΦΥΣΙΚΗΣ ΣΥΝΕΓΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ

7.1 Αίτηση για Παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ

- 7.1.1 Ο Δικαιούχος πρέπει να υποβάλλει για κάθε Υποστατικό της ΑΤΗΚ ξεχωριστή σχετική αίτηση, συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης με αρ.5.10 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας και σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω. Με βάση την αίτηση αυτή, τα Μέρη θα προχωρήσουν σε υπογραφή συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ.
- 7.1.2 Η αίτηση για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:



- Τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
- Το όνομα του Κόμβου Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- Τις διαστάσεις του ζητούμενου Χώρου Συνεγκατάστασης (σε τ.μ.),
- Τα στοιχεία για τον Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης που θα εγκατασταθεί στο Χώρο Συνεγκατάστασης, όπως:
 - περιγραφή, ποσότητα, βάρος, διαστάσεις, τροφοδοσία, κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας,
 - μέγιστο φορτίο ισχύος,
 - μέγιστη και ελάχιστη θερμοκρασία και υγρασία.
- Το είδος της Φυσικής Συνεγκατάστασης που επιθυμεί (εσωτερικής και εξωτερικής Συνεγκατάστασης, σε κοινό χώρο με άλλους παροχείς).

7.1.3 Σε περίπτωση αρχικής αίτησης για Φυσική Συνεγκατάσταση η ΑΤΗΚ, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης, θα απαντήσει κατά πόσο η αίτηση είναι πλήρης και περιλαμβάνει όλα τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία.

7.1.4 Σε περίπτωση που η αίτηση είναι ελλιπής, η ΑΤΗΚ θα ζητήσει εγγράφως από το Δικαιούχο να προσκομίσει τα αναγκαία προς εξέταση της αίτησης στοιχεία και σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν ανταποκριθεί εντός δέκα (10) εργάσιμων ημερών η αίτηση απορρίπτεται. Οι λόγοι απόρριψης κοινοποιούνται γραπτώς στο Δικαιούχο.

7.1.5 Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ απαντά εγγράφως στο Δικαιούχο που επιθυμεί Φυσική Συνεγκατάσταση και αν απαιτηθεί, διευθετεί, εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών, συνάντηση με το Δικαιούχο για συζήτηση των αναγκών που έχουν υποβληθεί από το Δικαιούχο, όπως επίσης και των όρων με βάση τους οποίους θα προσφερθεί η Φυσική Συνεγκατάσταση.

7.2 Μελέτη Τεχνικής Δυνατότητας Φυσικής Συνεγκατάστασης

7.2.1 Σε περίπτωση που η αίτηση του Δικαιούχου για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης σε Υποστατικά της ΑΤΗΚ είναι πλήρης, η ΑΤΗΚ πραγματοποιεί εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την παραλαβή της πλήρως συμπληρωμένης αίτησης, μελέτη τεχνικής δυνατότητας Φυσικής Συνεγκατάστασης. Σε περίπτωση που ο αριθμός των αιτήσεων για Φυσική Συνεγκατάσταση είναι μεγάλος, ο Δικαιούχος πρέπει να ομαδοποιήσει και προτεραιοποιήσει τις αιτήσεις του και τα δύο Μέρη να συμφωνήσουν σε ένα λογικό χρονοδιάγραμμα ολοκλήρωσης των τεχνικών μελετών από την ΑΤΗΚ.

7.2.2 Η μελέτη τεχνικής δυνατότητας Φυσικής Συνεγκατάστασης διερευνά τη διαθεσιμότητα Χώρου Συνεγκατάστασης, την ηλεκτρομηχανολογική υποδομή (κλιματισμό, ηλεκτρική παροχή, γείωση) και την ασφάλεια στο Υποστατικό της ΑΤΗΚ για το οποίο ο Δικαιούχος έχει υποβάλλει αίτηση για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης.

7.2.3 Σε περίπτωση μη δυνατότητας ικανοποίησης της αίτησης του Δικαιούχου για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ πρέπει να ενημερώσει αναλόγως το Δικαιούχο για τους λόγους απόρριψης, όπως αυτοί αναφέρονται στο Παράρτημα 1 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας, παραθέτοντας, αν υπάρχουν, εναλλακτικές λύσεις οι οποίες θα συζητηθούν με το Δικαιούχο.



7.3 Προσφορά για Φυσική Συνεγκατάσταση

7.3.1 Σε περίπτωση δυνατότητας ικανοποίησης της αίτησης του Δικαιούχου για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, η ΑΤΗΚ, αμέσως μόλις ολοκληρωθεί η μελέτη τεχνικής δυνατότητας Φυσικής Συνεγκατάστασης και πάντως εντός τριών (3) εργάσιμων ημερών από τη συμπλήρωση της, υποβάλλει στο Δικαιούχο προσφορά για Φυσική Συνεγκατάσταση που περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα:

- Πρόταση και προσχέδιο συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης που θα υπογραφεί μεταξύ των Μερών,
- Τεχνική περιγραφή των εργασιών που απαιτούνται για παροχή της Φυσικής Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ (π.χ. διαμόρφωση του Χώρου Συνεγκατάστασης),
- Τα χαρακτηριστικά του Χώρου Συνεγκατάστασης (περιλαμβανομένου κλιματισμού, παροχής ηλεκτρικής ενέργειας και ασφάλειας),
- Τα σχετικά τέλη και τον τρόπο καταβολής τους,
- Το προτεινόμενο χρονοδιάγραμμα για την παροχή της Φυσικής Συνεγκατάστασης,
- Τη διαδικασία αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο (πρότυπο έντυπο αποδοχής),
- τον εξοπλισμό και τα συστήματα που αφορά το πεδίο εφαρμογής της συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης,
- τις τυχόν διαδικασίες διαβίβασης αιτήματος Φυσικής Συνεγκατάστασης ή/και από κοινού χρήση διευκολύνσεων ενός ή περισσότερων συστημάτων, τις υπεύθυνες υπηρεσίες και πρόσωπα, καθώς και τις πληροφορίες που πρέπει να περιέχονται στα αιτήματα αυτά,
- τις προθεσμίες για την εκπλήρωση των επιμέρους ελέγχων, εγκρίσεων και εργασιών, που δεν πρέπει να ξεπερνούν ένα συνολικό διάστημα δύο (2) Μηνών από την υπογραφή συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης,
- την κατανομή των ευθυνών σε θέματα ασφαλείας και σε περίπτωση βλάβης ή ζημιάς στο σχετικό εξοπλισμό, στο Δίκτυο ή σε τρίτο πρόσωπο,
- την κατανομή των δαπανών,
- τις ειδικές διαδικασίες και ρυθμίσεις που θα εφαρμόζονται εάν το ακίνητο ή ο χώρος, στον οποίο έχει υλοποιηθεί η Φυσική Συνεγκατάσταση ή που ελέγχει την πρόσβαση στο Χώρο Συνεγκατάστασης, ανήκει ή ελέγχεται από τρίτο πρόσωπο,
- τις εργασίες αποκατάστασης σε περίπτωση τερματισμού της Φυσικής Συνεγκατάστασης,
- την επίλυση των διαφορών ανάμεσα στα Μέρη,
- διαδικασία κατανομής Χώρου Συνεγκατάστασης,
- επιστροφή μη επαναλαμβανόμενων χρεώσεων για διαμόρφωση Χώρου Συνεγκατάστασης,
- διαδικασίες πρόσβασης στο Χώρο Συνεγκατάστασης και
- διαχείριση προβλημάτων και βλαβών στο Χώρο Συνεγκατάστασης.

7.3.2 Η προσφορά της ΑΤΗΚ θα έχει ισχύ για περίοδο είκοσι (20) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία υποβολής της στο Δικαιούχο. Ο Χώρος Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ προκρατείται από την ΑΤΗΚ για την περίοδο ισχύος της προσφοράς. Σε περίπτωση που κατά τη διάρκεια της περιόδου ισχύος της προσφοράς της ΑΤΗΚ δεν συναφθεί συμφωνία Φυσικής Συνεγκατάστασης με το Δικαιούχο ή συμφωνία μεταξύ των Μερών για παράταση της εν λόγω περιόδου, ο χώρος αποδεσμεύεται και μπορεί να



χρησιμοποιηθεί για εξυπηρέτηση των αναγκών της ΑΤΗΚ ή/και για παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης σε τρίτα μέρη.

7.4 Υπογραφή Συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης

7.4.1 Εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία της σχετικής προσφοράς της ΑΤΗΚ, ο Δικαιούχος πρέπει να απαντήσει εγγράφως στην ΑΤΗΚ εάν αποδέχεται ή όχι την προσφορά της ΑΤΗΚ. Στην περίπτωση θετικής απάντησης του Δικαιούχου, η ΑΤΗΚ θα ξεκινήσει αμέσως τη διαδικασία για σύναψη συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης στη βάση της προσφοράς της, με στόχο την ολοκλήρωση της διαδικασίας αυτής με την υπογραφή της συμφωνίας εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία έναρξής της. Η συμφωνία Φυσικής Συνεγκατάστασης μπορεί να έχει διάρκεια μέχρι και πέντε (5) έτη με την προϋπόθεση ότι βρίσκεται σε ισχύ η Συμφωνία Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών. Πριν τη συμπλήρωση των πέντε ετών και αν τα Μέρη συμφωνούν, προχωρούν σε επαναδιαπραγμάτευση της συμφωνίας με στόχο την υπογραφή νέας συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης.

7.5 Υλοποίηση Φυσικής Συνεγκατάστασης

7.5.1 Η ΑΤΗΚ θα ξεκινήσει τις εργασίες ετοιμασίας του Χώρου Συνεγκατάστασης στο συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ, αμέσως μετά την πληρωμή από το Δικαιούχο του ποσού που αναφέρεται στην παράγραφο 7.4.2 πιο πάνω. Ο μέγιστος χρόνος που απαιτείται για την ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης καθορίζεται στους δύο (2) Μήνες από την ημερομηνία υπογραφής της συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης. Αναλυτικό χρονοδιάγραμμα των εργασιών που απαιτούνται για την ετοιμασία του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης περιλαμβάνεται στη συμφωνία Φυσικής Συνεγκατάστασης.

7.5.2 Κατά τη διάρκεια υλοποίησης της παροχής της Φυσικής Συνεγκατάστασης με βάση τη συμφωνία Φυσικής Συνεγκατάστασης, αν αυτό θεωρηθεί αναγκαίο και από τα Μέρη, πραγματοποιούνται συναντήσεις μεταξύ των Μερών για θεώρηση της πορείας υλοποίησης της παροχής της Φυσικής Συνεγκατάστασης.

7.5.3 Με την ολοκλήρωση των εργασιών ετοιμασίας του σχετικού Χώρου Συνεγκατάστασης, ο Δικαιούχος θα πραγματοποιήσει σε συνεργασία με την ΑΤΗΚ έλεγχο αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης.

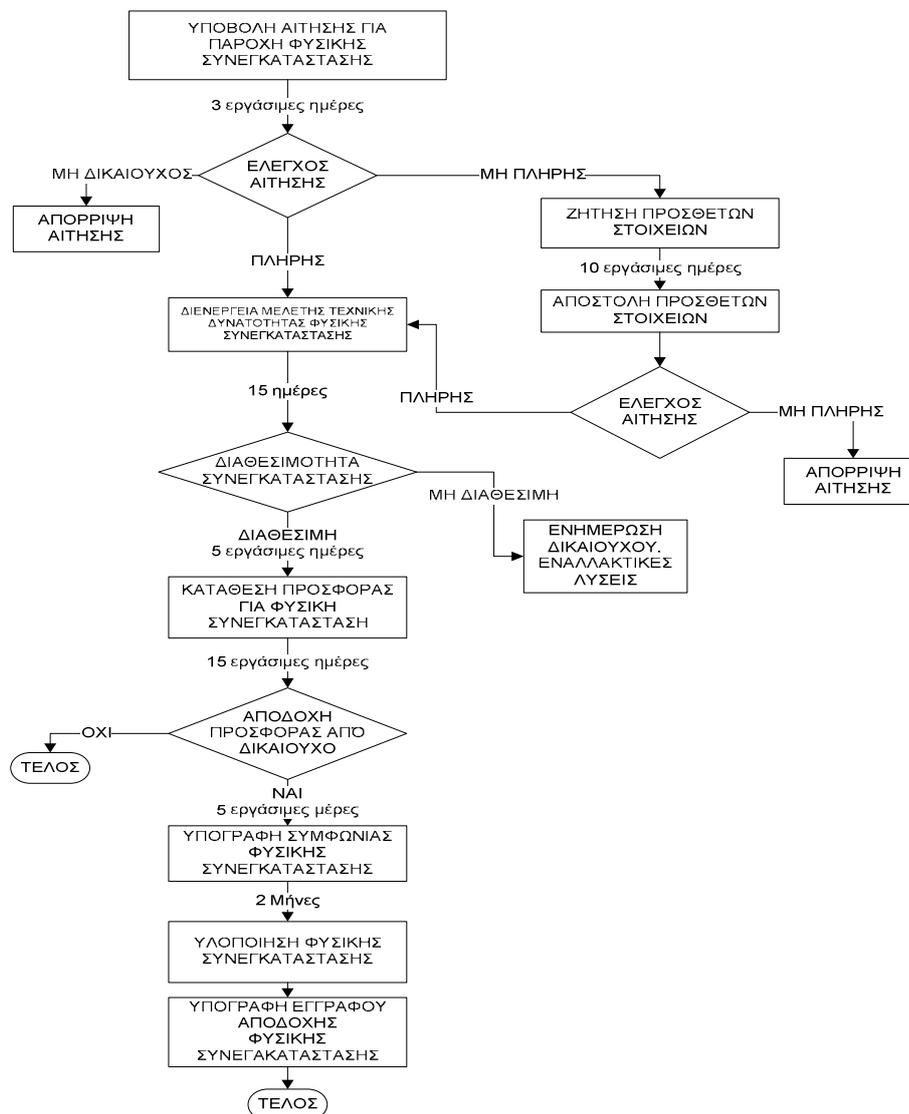
7.5.4 Σε περίπτωση που ο έλεγχος αποδοχής είναι επιτυχής, τα Μέρη προχωρούν σε υπογραφή εγγράφου για την αποδοχή και παράδοση του Χώρου Συνεγκατάστασης. Νοείται ότι ο Δικαιούχος δεν μπορεί, πριν την αποδοχή του Χώρου Συνεγκατάστασης, να εγκαταστήσει σε αυτόν οποιονδήποτε εξοπλισμό. Σε περίπτωση που ο έλεγχος αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης δεν είναι επιτυχής, τα Μέρη πρέπει να καταβάλουν κάθε προσπάθεια για συμπλήρωση της υλοποίησης της παροχής της Φυσικής Συνεγκατάστασης.

7.5.5 Η έναρξη των επαναλαμβανόμενων χρεώσεων γίνεται μετά την υπογραφή του εγγράφου αποδοχής.

Το Σχεδιάγραμμα 4.3 πιο κάτω παρουσιάζει τη διαδικασία για την παροχή Φυσικής Συνεγκατάστασης σε Υποστατικό της ΑΤΗΚ:



Σχεδιάγραμμα 4-3 Διαδικασία Παροχής Υπηρεσιών Φυσικής Συνεγκατάστασης



7.6 Μη Χρήση Χώρου Συνεγκατάστασης από το Δικαιούχο

7.6.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν προχωρήσει σε εγκατάσταση οποιουδήποτε εξοπλισμού στο Χώρο Συνεγκατάστασης μετά την πάροδο τριών (3) Μηνών από την υπογραφή του εγγράφου αποδοχής του Χώρου Συνεγκατάστασης ή/και σε περίπτωση που εντός έξι (6) Μηνών δεν υπάρχουν παραγγελίες για Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών για το συγκεκριμένο Κόμβο Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών της ΑΤΗΚ και η διαθέσιμη χωρητικότητα στο Χώρο Συνεγκατάστασης είναι περιορισμένη και εκκρεμούν αιτήσεις τρίτων μερών για Συνεγκατάσταση στον ίδιο Χώρο Συνεγκατάστασης και/ή η ΑΤΗΚ χρειάζεται το Χώρο Συνεγκατάστασης για εξυπηρέτηση των αναγκών της, η ΑΤΗΚ αποστέλλει προειδοποιητική διπλό-συστημένη επιστολή στο Δικαιούχο για τερματισμό της συμφωνίας Φυσικής Συνεγκατάστασης εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την



ημερομηνία υποβολής της προειδοποιητικής επιστολής για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης.

7.6.2 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος δεν προχωρήσει εντός τριάντα (30) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία αποστολής της εν λόγω προειδοποιητικής επιστολής, είτε στην εγκατάσταση εξοπλισμού στο Χώρο Συνεγκατάστασης χωρίς να αποστείλει στην ΑΤΗΚ επαρκή αιτιολόγηση για τους λόγους καθυστέρησης εγκατάστασης του εξοπλισμού, είτε στην υποβολή αιτήσεων για Προϊόντα Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών, αναλόγως, η ΑΤΗΚ δικαιούται, αφού ενημερώσει σχετικά τον Επιτρόπο να τερματίσει εντός δεκαπέντε (15) εργάσιμων ημερών, από της ενημέρωσης του Επιτρόπου, τη συμφωνία Φυσικής Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης.

7.6.3 Η ΑΤΗΚ μπορεί να χρησιμοποιήσει το χώρο για παροχή Συνεγκατάστασης σε τρίτα μέρη και/ή για δική της χρήση. Η ΑΤΗΚ, σε μια τέτοια περίπτωση, επιστρέφει το 50% των χρεώσεων που έχει καταβάλει ο Δικαιούχος για το συγκεκριμένο Χώρο Συνεγκατάστασης, εξαιρουμένων των χρεώσεων που αφορούσαν τη διεξαγωγή της τεχνικής μελέτης Φυσικής Συνεγκατάστασης και πρόσθετες διευκολύνσεις.

7.7 Αίτηση για Πρόσθετης Φυσικής Συνεγκατάστασης

7.7.1 Ο Δικαιούχος μπορεί να αιτηθεί πρόσθετη Φυσική Συνεγκατάσταση, όπως περιγράφεται στο Παράρτημα 1 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας, αποστέλλοντας σχετική αίτηση, συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης με αρ. 5.11 του Παραρτήματος 5 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας και σύμφωνα με την παράγραφο 1 πιο πάνω.

7.7.2 Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία, ανάλογα και με τις ανάγκες του Δικαιούχου:

- Τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του,
- Το όνομα του Κόμβου Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών,
- Τις διαστάσεις του πρόσθετου ζητούμενου Χώρου Συνεγκατάστασης (σε τ.μ.),
- Τα στοιχεία για τον πρόσθετο Εξοπλισμό Συνεγκατάστασης που θα εγκατασταθεί στο Χώρο Συνεγκατάστασης, όπως:
 - ποσότητα, βάρος, διαστάσεις, τροφοδοσία, κατανάλωση ηλεκτρικής ενέργειας,
 - μέγιστο φορτίο ισχύος,
 - μέγιστη και ελάχιστη θερμοκρασία και υγρασία.
- Το είδος της Φυσικής Συνεγκατάστασης που επιθυμεί,

7.7.3 Εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την παραλαβή της αίτησης, η ΑΤΗΚ πρέπει να ενημερώσει το Δικαιούχο κατά πόσο η αίτηση για παροχή πρόσθετης Φυσικής Συνεγκατάστασης γίνεται αποδεκτή ή απορρίπτεται. Σε περίπτωση που η αίτηση είναι αποδεκτή η ΑΤΗΚ ενημερώνει το Δικαιούχο για το κόστος παροχής πρόσθετης Φυσικής Συνεγκατάστασης και το χρονοδιάγραμμα υλοποίησης.

7.8 Υφιστάμενες Συμφωνίες Συνεγκατάστασης για τα Υποστατικά της ΑΤΗΚ

7.8.1 Σε περίπτωση που ο Δικαιούχος έχει ήδη υπογράψει συμφωνίες Συνεγκατάστασης στα πλαίσια συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης ή/και συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο ή/και συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης με την ΑΤΗΚ σε συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ



στο οποίο αιτείται πρόσθετη Φυσική Συνεγκατάσταση για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών τότε ο Δικαιούχος πρέπει να ακολουθήσει τη διαδικασία που αναφέρεται στην παράγραφο 7.7 πιο πάνω.

- 7.8.2 Στην περίπτωση που αναφέρεται στην παράγραφο 7.8.1. πιο πάνω, τα Μέρη προχωρούν σε τροποποίηση της υφιστάμενης συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ με βάση τη διαδικασία της παραγράφου 7.4 πιο πάνω.
- 7.8.3 Σε περίπτωση τερματισμού της συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Διασύνδεσης ή/και της συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Αδεσμοποίητης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο ή/και της συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Ευρυζωνικής Πρόσβασης τότε πρέπει να γίνεται τροποποίηση της συμφωνίας Συνεγκατάστασης για το συγκεκριμένο Υποστατικό της ΑΤΗΚ με βάση τους όρους της συμφωνίας για παροχή Υπηρεσιών Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών.

8. ΠΑΡΟΧΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΓΙΑ ΤΙΣ ΧΟΝΔΡΙΚΕΣ ΜΙΣΘΩΜΕΝΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ ΚΑΙ ΣΥΜΦΩΝΙΑ ΕΜΠΙΣΤΕΥΤΙΚΟΤΗΤΑΣ

8.1.1 Η ΑΤΗΚ παρέχει στο Δικαιούχο πληροφορίες:

- για τους Κόμβους Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών της ΑΤΗΚ (Παράρτημα 8 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας) και
- κατάλογο με τις ευθείες αποστάσεις για όλους τους συνδυασμούς Κόμβων Χονδρικών Μισθωμένων Γραμμών (Παράρτημα 9 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της Συμφωνίας). Ο κατάλογος αυτός είναι διαθέσιμος σε ηλεκτρονική μορφή από την ΑΤΗΚ.

Στην περίπτωση που ο Δικαιούχος επιθυμεί να λάβει τις εν λόγω πληροφορίες πρέπει να υπογράψει τη Συμφωνία Εμπιστευτικότητας που παρουσιάζεται στο Παράρτημα 7 του Ειδικού Παραρτήματος 4 της παρούσας Συμφωνίας.

8.2 Ο Δικαιούχος πρέπει να αποστέλλει στην ΑΤΗΚ αίτηση υπό μορφή επιστολής στην οποία περιγράφει τις πληροφορίες που αιτείται.

8.2.2 Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- Τα στοιχεία του Δικαιούχου και του εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του.
- Τις σχετικές πληροφορίες που ζητούνται.

8.2.3 Η ΑΤΗΚ παρέχει τις ζητούμενες πληροφορίες εντός πέντε (5) εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της σχετικής πλήρως συμπληρωμένης αίτησης του Δικαιούχου. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό λόγω τεχνικής αδυναμίας ή μεγάλου όγκου εργασίας που απαιτείται για τη συλλογή των ζητούμενων πληροφοριών, η ΑΤΗΚ ενημερώνει σχετικά τον Δικαιούχο και συμφωνείται νέος χρόνος παροχής των πληροφοριών.

8.2.4 Η ΑΤΗΚ δικαιούται να χρεώνει τέλος που να καλύπτει το πραγματικό της κόστος που σχετίζεται με την παροχή των πληροφοριών.



9. ΚΩΔΙΚΑΣ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΕΠΑΝΑΚΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

- 9.1 Ο παροχέας που λαμβάνει και/ή κατέχει πληροφορίες από πρόσωπα πριν, κατά ή μετά τη διαδικασία διαπραγματεύσεων πρόσβασης υποχρεούται να τηρεί αυτές πάντοτε ως εμπιστευτικές και να χρησιμοποιεί αυτές αποκλειστικά και μόνο για το σκοπό για τον οποίο παρασχέθηκαν.
- 9.2 Οι πληροφορίες που έχουν ληφθεί από τον παροχέα δεν πρέπει να μεταβιβάζονται σε κανένα τρίτο μέρος, ιδίως σε άλλα τμήματα, θυγατρικές εταιρείες και συνεργάτες, στους οποίους η απόκτηση των πληροφοριών θα μπορούσε να παράσχει ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.
- 9.3 Ο παροχέας από τον οποίο αποχωρεί ο Τελικός Χρήστης με προϊόν μισθωμένης γραμμής δεν δύναται να επικοινωνεί καθ' οιονδήποτε τρόπο με τον Τελικό Χρήστη για σκοπούς επανάκτησής του, για περίοδο τριών (3) Μηνών από την ημερομηνία κοινοποίησης της βούλησης του Τελικού Χρήστη να μετακινηθεί σε άλλο παροχέα με προϊόν μισθωμένης γραμμής. Η εν λόγω επικοινωνία αφορά κάθε μέσο επαφής, περιλαμβανομένης της προσωπικής επαφής και/ή της αποστολής διαφημιστικού ή άλλου υλικού μέσω του ταχυδρομείου και/ή την τηλεφωνική επαφή, που σχετίζεται με υπηρεσίες μισθωμένων γραμμών που προσφέρει ο παροχέας από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης. Νοείται ότι επιτρέπεται στον παροχέα από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης με υπηρεσιών μισθωμένης γραμμής να επικοινωνεί έμμεσα με τον Τελικό Χρήστη μέσω γενικής διαφήμισης, όπως διαφήμιση σε τηλεόραση και ραδιόφωνο.
- 9.4 Η απαγόρευση επικοινωνίας όπως αναφέρεται στην παράγραφο 9.3 πιο πάνω, αφορά τόσο τον παροχέα από τον οποίο μετακινείται ο Τελικός Χρήστης, όσο και τους προμηθευτές, τις θυγατρικές, συνεργάτες ή εταίρους του.
- 9.5 Οι πρόνοιες της παραγράφου 9.3 πιο πάνω ισχύουν μόνο για Τελικούς Χρήστες που μετακινούνται σε άλλο παροχέα με προϊόν μισθωμένης γραμμής για υπηρεσίες που παρέχονται μέσω μισθωμένων γραμμών.
- 9.6 Οι πιο πάνω πρόνοιες δεν περιορίζουν με οποιοδήποτε τρόπο το δικαίωμα των Τελικών Χρηστών να επικοινωνούν αυτόβουλα με οποιοδήποτε παροχέα δικτύων και/ή υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών για οποιονδήποτε λόγο οι ίδιοι επιθυμούν.