



**ΕΙΔΙΚΟ ΜΕΡΟΣ**

**ΜΕΡΟΣ 3**

**ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΣΗΣ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΚΑΙ  
ΑΝΤΑΛΛΑΓΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ**

## Πίνακας Περιεχομένων

<b>1. ΕΡΜΗΝΕΙΑ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΔΕΙΟΥΧΟ ΣΤΑΘΜΟ .....</b>	<b>3</b>
<b>3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ .....</b>	<b>3</b>
<b>4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ .....</b>	<b>4</b>
4.1. Διαδικασία παροχής πληροφοριών.....	4
<b>5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ .....</b>	<b>5</b>
<b>6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ .....</b>	<b>6</b>

## 1. ΕΡΜΗΝΕΙΑ

Εκτός εάν ορίζεται διαφορετικά στο παρόν Ειδικό Μέρος ή εκτός εάν από το κείμενο του παρόντος Ειδικού Μέρους προκύπτει διαφορετικά, λέξεις ή φράσεις που ερμηνεύονται στο Υπόδειγμα θα έχουν την ίδια σημασία στο παρόν Ειδικό Μέρος.

## 2. ΥΠΟΒΟΛΗ ΑΙΤΗΣΕΩΝ ΑΠΟ ΑΔΕΙΟΥΧΟ ΣΤΑΘΜΟ

2.1. Όλες οι αιτήσεις με βάση τα έντυπα του Ειδικού Μέρους 4 της Συμφωνίας θα πρέπει να συμπληρώνονται δεόντως και να αποστέλλονται από τον πάροχο οπτικοακουστικών μέσων που επιθυμεί να συμβληθεί με τον Παροχέα (στο εξής ο «**Αιτητής**»), στον Παροχέα με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στην πιο κάτω διεύθυνση:

Ηλεκτρονική Διεύθυνση: .....

2.2. Η ημερομηνία παραλαβής εκάστης αιτήσεως θα θεωρείται η ημερομηνία της παραλαβής από τον Παροχέα της πλήρους αίτησης του Αιτητή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.3. Εντός πέντε (5) Εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία παραλαβής της αίτησης, ο Παροχέας οφείλει να απαντήσει εγγράφως στον Αιτητή κατά πόσο η αίτηση είναι δεόντως συμπληρωμένη και/ή πλήρης και/ή αν περιλαμβάνει όλα τα απαραίτητα στοιχεία για τον σκοπό της εξέτασης της.

2.4. Σε περίπτωση κατά την οποία η αίτηση είναι ελλιπής, αυτή δεν θα απορρίπτεται αμέσως, αλλά ο Παροχέας θα ζητεί εγγράφως από τον Αιτητή την προσκόμιση των αναγκαίων στοιχείων που θα καθιστούν την αίτηση πλήρη. Αν ο Αιτητής δεν ανταποκριθεί εντός δεκαπέντε (15) Εργάσιμων Ημερών, τότε η αίτηση του θα απορρίπτεται και οι λόγοι της απόρριψης της θα κοινοποιούνται από τον Παροχέα εγγράφως στον Αιτητή δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Ο Παροχέας κοινοποιεί τους λόγους απόρριψης της αίτησης και στον Επίτροπο εγγράφως δια ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

2.5. Τόσο ο Παροχέας όσο και ο Αιτητής οφείλουν να τηρούν το καθήκον εμπιστευτικότητας αναφορικά με πληροφορίες που θα περιέλθουν εις γνώση τους κατά την διάρκεια της διαδικασίας υποβολής των αιτήσεων.

## 3. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΣΥΝΑΨΗΣ ΣΥΜΦΩΝΙΑΣ

3.1. Για την σύναψη Συμφωνίας, πάροχος οπτικοακουστικών μέσων που επιθυμεί να συμβληθεί με τον Παροχέα θα πρέπει να αποστείλει στον Παροχέα αίτηση σύμφωνα με την παράγραφο 2 ανωτέρω, με βάση το έντυπο αίτησης με αρ.1 του Ειδικού Μέρους 4 του Υποδείγματος. Η αίτηση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τα ακόλουθα στοιχεία:

- a) Το πλήρες όνομα και/ή επωνυμία και/ή εμπορική επωνυμία του Αιτητή, τα στοιχεία επικοινωνίας του Αιτητή καθώς και τα πλήρη στοιχεία του νόμιμου και/ή εξουσιοδοτημένου αντιπροσώπου του.

- b) Πιστοποιημένο αντίγραφο της άδειας ίδρυσης, εγκατάστασης και λειτουργίας παρόχου οπτικοακουστικών μέσων από την Αρχή Ραδιοτηλεόρασης και τον αριθμό της εν λόγω άδειας.
- c) Τον τύπο της αιτούμενης προς παροχή Υπηρεσίας Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και/ή Υπηρεσίας Πρόσβασης ΕΨΤ, καθώς και το ρυθμό και τύπο της μετάδοσης που επιθυμεί να εκπέμπεται στην ΕΨΤ και πληροφορίες για τα ΗΟΠ, υποτίτλους και περιεχόμενο
- d) Στοιχεία της/των αδειοδοτημένης/ων Τηλεοπτικής/ών Εκπομπής/ών για την/τις οποία/οποίες αιτείται πρόσβαση στο Δίκτυο καθώς και σχετικά πιστοποιητικά από την Αρχή Ραδιοτηλεόρασης.

3.2. Εφόσον η αίτηση είναι πλήρης, ο Παροχέας και ο Αιτητής θα ξεκινήσουν τις διαπραγματεύσεις για σύναψη Συμφωνίας εντός πέντε (5) Εργάσιμων Ημερών από την αποστολή της απάντησης επί της αιτήσεως, ως η παράγραφος 2.3. ανωτέρω και νοούμενης της συμμόρφωσης του Αιτητή, στον βαθμό που εφαρμόζεται, με τις πρόνοιες της παραγράφου 2.4. ανωτέρω.

2.3. Οι διαπραγματεύσεις μεταξύ του Παροχέα και του Αιτητή για σύναψη Συμφωνίας πρέπει να ολοκληρωθούν εντός δέκα (10) Εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία εκκίνησης τους. Το αναφερόμενο χρονικό διάστημα διάρκειας των διαπραγματεύσεων μπορεί να παραταθεί εφόσον συμφωνούν προς τούτο αμφότεροι ο Παροχέας και ο Αιτητής.

2.4. Σε περίπτωση που ανακύψει οποιαδήποτε διαφορά μεταξύ του Παρόχου και του Αιτητή κατά τη διάρκεια των διαπραγματεύσεων, η οποία δεν επιλυθεί μέσω καλόπιστων διαπραγματεύσεων εντός δέκα (10) Εργάσιμων Ημερών από την ημερομηνία κατά την οποία η εν λόγω διαφορά γνωστοποιήθηκε εγγράφως από το ένα μέρος στο άλλο, θα εφαρμόζονται οι πρόνοιες της περί της Διαδικασίας Επίλυσης Διαφορών μεταξύ Παροχέων Ρυθμιστικής Απόφασης του 2022, ΚΔΠ 393/2022.

## 4. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ

Ο Παροχέας θα προσφέρει στον Αδειούχο Σταθμό πρόσβαση σε τεχνικές και/ή άλλες πληροφορίες προς διευκόλυνση της συνεργασίας των Μερών. Οι πληροφορίες αυτές θα είναι διαθέσιμες στον Αδειούχο Σταθμό μόνο αν αυτός έχει συνάψει Συμφωνία με τον Παροχέα, περιλαμβανομένης και Συμφωνίας Εμπιστευτικότητας.

### 4.1. Διαδικασία παροχής πληροφοριών.

4.1.1. Ο Αδειούχος Σταθμός θα μπορεί να εξασφαλίσει τις πιο πάνω αναφερόμενες πληροφορίες ακολουθώντας την πιο κάτω διαδικασία:

4.1.2. Ο Αδειούχος Σταθμός θα πρέπει να υποβάλει αίτηση συμπληρώνοντας το έντυπο αίτησης αρ. 2 του Ειδικού Μέρους 4 του Υποδείγματος.

4.1.3. Η αίτηση θα πρέπει τουλάχιστον να περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

- (α) Πληροφόρηση κατά πόσο έχει συνάψει Συμφωνία με τον Παροχέα, περιλαμβανομένης και Συμφωνίας Εμπιστευτικότητας.
- (β) Τα πλήρη στοιχεία του Αδειούχου Σταθμού καθώς και τα στοιχεία του νόμιμου του αντιπροσώπου.
- (γ) Την πληροφορία που ζητείται.

4.1.4. Ο Αδειούχος Σταθμός θα πρέπει να αποστέλλει την αίτηση του για παροχή πληροφοριών στην ηλεκτρονική διεύθυνση που αναφέρονται στην παράγραφο 2 του παρόντος Ειδικού Μέρους.

4.1.5. Ο Παροχέας στην περίπτωση κατά την οποία η αίτηση δεν είναι πλήρης και/ή δεν περιέχει τα ανωτέρω αναφερόμενα στοιχεία με τρόπο σαφή και/ή επαρκή δεν θα απορρίπτει την αίτηση, αλλά θα ζητεί από τον Αδειούχο Σταθμό όπως εντός πέντε (5) Εργάσιμων Ημερών επανέλθει με νέα πλήρη αίτηση.

4.1.6. Εντός πέντε (5) Εργάσιμων Ημερών από την παραλαβή πλήρως συμπληρωμένης αίτησης από τον Αδειούχο Σταθμό, ο Παροχέας θα παρέχει σε αυτόν τις αιτούμενες πληροφορίες. Σε περίπτωση που αυτό δεν είναι δυνατό λόγω τεχνικών κωλυμάτων ή λόγω της φύσης της ζητούμενης πληροφορίας, ο Παροχέας θα ειδοποιεί σχετικά εγγράφως τον Αδειούχο Σταθμό για τους λόγους στους οποίους η παροχή των αιτούμενων πληροφοριών δεν είναι δυνατή και θα τον ενημερώνει για τον χρόνο που απαιτείται για την παροχή των ζητούμενων πληροφοριών.

## 5. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ ΚΑΙ ΑΠΟΚΑΤΑΣΤΑΣΗΣ ΒΛΑΒΩΝ

5.1. Τα Μέρη είναι υποχρεωμένα όπως άμεσα ενημερώνουν εκατέρωθεν για οποιαδήποτε βλάβη διαπιστωθεί στην παροχή των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών και/ή Υπηρεσιών Πρόσβασης ΕΨΤ και θα διενεργούν άμεσα ελέγχους με σκοπό την διαπίστωση κατά πόσο η βλάβη εμπίπτει εντός των ορίων της δικαιοδοσίας και/ή ευθύνης τους. Τα Μέρη οφείλουν να συμπληρώνουν το έντυπο αναφοράς και αποκατάστασης βλαβών, όπως αυτό καθορίζεται στο έντυπο αρ. 3 στο Ειδικό Μέρος 4.

5.2. Σε περίπτωση βλάβης που εμπίπτει στα όρια του Αδειούχου Σταθμού, ως αυτά καθορίζονται στο Υπόδειγμα, αυτός θα ενημερώνει άμεσα τον Παροχέα ηλεκτρονικά στην ηλεκτρονική διεύθυνση ..... ή τηλεφωνικώς στον αριθμό ..... και θα καταβάλλει κάθε δυνατή προσπάθεια για αποκατάσταση της.

5.3. Σε περίπτωση βλάβης που εμπίπτει στα όρια ευθύνης του Παροχέα, ήτοι σε σημείο εντός του Δικτύου του και μετά το Σημείο Πρόσβασης, ο Παροχέας αναλαμβάνει να αποκαταστήσει την βλάβη και θα καταβάλλει κάθε εύλογη προσπάθεια για αποκατάσταση της το ταχύτερο δυνατό. Σε περίπτωση που η βλάβη δεν είναι δυνατό να αποκατασταθεί άμεσα, τότε ο Παροχέας θα ενημερώνει σχετικά εγγράφως τον Αδειούχο Σταθμό για τις επόμενες του ενέργειες δηλώνοντας παράλληλα το χρονοδιάγραμμα αποκατάστασης της βλάβης. Ενδεικτικοί χρόνοι αποκατάστασης βλαβών, καταγράφονται στον Πίνακα 1 πιο κάτω.

Χρόνος αποκατάστασης βλάβης	Ποσοστό Αποκατάστασης Βλαβών
≤1 λεπτό	99% των περιστατικών βλάβης όπου παρέχεται η δυνατότητα πλήρους αυτοματοποιημένης διαδικασίας αποκατάστασης της βλάβης.
≤5 λεπτά	99% των περιστατικών βλάβης όπου η εξ' αποστάσεως/απομακρυσμένη διαχείριση παρέμβαση/ενέργεια είναι αποτελεσματική στην αποκατάσταση της βλάβης αλλιώς απαιτείται επί τόπου επίσκεψη τεχνικού προσωπικού.
≤ 8 ώρες	95% των περιστατικών βλάβης όπου είναι απαραίτητη η επί τόπου παρουσία τεχνικού προσωπικού στο σημείο βλάβης στο δίκτυο.

Πίνακας 1- Ενδεικτικός μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης

Πίνακας 1: Ενδεικτικός<sup>1</sup> μέγιστος χρόνος αποκατάστασης βλάβης για τα δίκτυα/ υπηρεσίες πρόσβασης ΕΨΤ. Σε περιπτώσεις στις οποίες δεν είναι δυνατό<sup>2</sup> να τηρηθούν οι χρόνοι που παρουσιάζονται στον πιο πάνω πίνακα, θα συμφωνείται μεταξύ του Παροχέα και του Αδειούχου Σταθμού εκ νέου χρονοδιάγραμμα για την αποκατάσταση της βλάβης ή άλλες διορθωτικές κινήσεις.

## 6. ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΠΡΟΣΒΑΣΗΣ

6.1. Ο Παροχέας θα υποχρεούται με την αποδοχή της αίτησης του Αιτητή για πρόσβαση στο Δίκτυο και την σύναψη Συμφωνίας, όπως παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό πρόσβαση στο Δίκτυο. Νοείται ότι, η υλοποίηση της πρόσβασης θα τελεί πάντοτε υπό την προϋπόθεση ότι έχουν ολοκληρωθεί με επιτυχία οποιεσδήποτε Πιλοτικές Δοκιμές, ως περιγράφονται στο Ειδικό Μέρος 2, που έχουν λάβει χώρα μετά την αποδοχή της αίτησης του Αιτητή και/ή της υπογραφής της Συμφωνίας. Η επιτυχής ολοκλήρωση των Πιλοτικών Δοκιμών θα πιστοποιείται από τον Παροχέα με την αποστολή σχετικής επιστολής προς τον Αδειούχο Σταθμό.

6.2. Η υλοποίηση της πρόσβασης θα γίνεται πάντοτε σύμφωνα με την αίτηση του Αδειούχου Σταθμού και τις αναφερόμενες στην αίτηση του ζητούμενες υπηρεσίες. Νοείται επίσης, ότι η έγκριση της αίτησης του Αδειούχου Σταθμού τελεί πάντοτε υπό την προϋπόθεση ότι ο Παροχέας διατηρεί την αναγκαία διαθέσιμη χωρητικότητα για να προσφέρει και/ή παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό τη ζητούμενη Πρόσβαση.

6.3. Ο Παροχέας θα διατηρεί τον αναγκαίο εξοπλισμό και/ή τις αναγκαίες υποδομές και/ή την αναγκαία χωρητικότητα για να προσφέρει και/ή παραχωρήσει εις τον Αδειούχο Σταθμό τη ζητούμενη πρόσβαση. Στην περίπτωση κατά την οποία λόγω ασυνήθιστα αυξημένων αιτήσεων πρόσβασης στο Δίκτυο, ο Παροχέας αδυνατεί να ικανοποιήσει άμεσα όλες τις αιτήσεις, τότε οι ως άνω αιτήσεις θα ικανοποιούνται με κριτήριο το χρονικό σημείο υποβολής τους, ήτοι ο Παροχέας θα δίνει προτεραιότητα στις χρονικά προγενέστερες αιτήσεις. Στην περίπτωση που ο Παροχέας διαθέτει ελεύθερη χωρητικότητα οφείλει να προβαίνει σε σχετική ανακοίνωση προς όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη και να δημοσιεύει την ανακοίνωση αυτή στην ιστοσελίδα του.

<sup>1</sup> Ο χρόνος αποκατάστασης βλάβης εξαρτάται από τον εξοπλισμό που επηρεάστηκε, τα ακριβή αίτια της βλάβης και το σημείο που ο επηρεαζόμενος εξοπλισμός βρίσκεται στο δίκτυο, π.χ. στις περιπτώσεις απομακρυσμένων περιοχών κι τοποθεσίας σημείου εκπομπής.

<sup>2</sup> Περιπτώσεις καταστροφικής βλάβης και/ή Γεγονότων Ανωτέρας Βίας.