



**Παρατηρήσεις της Vodafone-Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση  
της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών**

ΜΑΙΟΣ 2006

## Πίνακας Περιεχομένων

Πίνακας Περιεχομένων.....	2
<b>1 Εισαγωγή.....</b>	<b>3</b>
<b>2 Σχόλια Άρθρου 8. ....</b>	<b>3</b>
2.1 Παράγραφος 3.....	3
<b>3 Σχόλια Άρθρου 12. ....</b>	<b>3</b>
3.1 Παράγραφος 4.....	3
<b>4 Σχόλια Παραρτήματος Α. ....</b>	<b>5</b>
4.1 Ομάδα Α01. ....	5
<b>5 Σχόλια Παραρτήματος Β. ....</b>	<b>5</b>
5.1 Παράγραφος 1.1.3, σημείο iv. ....	5
5.2 Παράγραφος 1.3.1.....	5
5.3 Παράγραφος 2.1.1, ενότητα 2. ....	5
5.4 Παράγραφος 2.1.2.....	6
5.5 Παράγραφος 2.1.9.....	7
5.6 Παράγραφος 2.1.10.....	7
5.7 Παράγραφος 2.1.14 ενότητα (θ). ....	8
5.8 Παράγραφος 2.1.15.....	8
5.9 Παράγραφος 3.1.2. ενότητα (γ) σελ. 44 ....	8
5.10 Παράγραφος 3.1.4.....	8
5.11 Παράγραφος 3.1.5., πρώτο εδάφιο.....	9
5.12 Παράγραφος 3.3.....	9
5.13 Παράγραφος 3.5.....	10

## 1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone—Πάναφον ΑΕΕΤΤ (εφεξής Vodafone) αναφορικά με το υπό διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού Γενικών Αδειών.

## 2 Σχόλια Άρθρου 8.

### 2.1 Παράγραφος 3.

Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι ήδη υποβάλλουν στην ΕΕΤΤ βάσει της κείμενης νομοθεσίας και των κανονιστικών αποφάσεων πληθώρα στοιχείων και αναφορών σχετικά με το δίκτυό τους και τις δραστηριότητές τους σε τακτική βάση. Κατά συνέπεια και δεδομένου του υψηλού διαχειριστικού κόστους των Εταιριών για την συλλογή στοιχείων και σύνταξη αναφορών, κάθε αίτηση στοιχείων από την ΕΕΤΤ επιπλέον των όσων ήδη υποβάλλονται μέσω των περιοδικών αναφορών, θα πρέπει να προκύπτει μόνο όταν η αντίστοιχη ανάγκη δεν δύναται να καλυφθεί από τα ήδη διαθέσιμα στοιχεία, να αιτιολογείται ανάλογα και να περιορίζεται στα απολύτως απαραίτητα στοιχεία για την επίτευξη του σκοπού αυτού.

## 3 Σχόλια Άρθρου 12.

### 3.1 Παράγραφος 4.

Η διαδικασία υπολογισμού των ετήσιων διοικητικών τελών έχει μεταβληθεί με την εισαγωγή συντελεστή ανά ζώνη εσόδων προς αντικατάσταση του πίνακα υπολογισμού ανταποδοτικών τελών της Απόφασης 218/38/30-5-2001.

Θα πρέπει κατ' αρχήν να επιβεβαιωθεί εάν ο συντελεστής για την τελευταία ζώνη ( $750 < E$ ) είναι όντως 0,0005 όπως αναγράφεται και όχι 0,005 όπως θα ήταν ακολουθώντας τη λογική της κλιμακωτής αύξησης που παρουσιάζουν οι συντελεστές των προηγούμενων ζωνών. Επίσης θα πρέπει να επιβεβαιωθεί



ότι εξακολουθεί να ισχύει η λογική του κλιμακωτού υπολογισμού των τελών αθροίζοντας τα τέλη που προκύπτουν ξεκινώντας από την πρώτη ζώνη και καταλήγοντας σε εκείνη που αντιστοιχεί στα συνολικά ακαθάριστα έσοδα του παρόχου.

Σε κάθε περίπτωση, με τον νέο τρόπο υπολογισμού, αυξάνονται κατακόρυφα και αναιτιολόγητα τα καταβλητέα από τους παρόχους τέλη. Για τη Vodafone ειδικότερα, με τον νέο τρόπο υπολογισμού και με τις παραπάνω παραδοχές, παρατηρείται μια αύξηση άνω του 30% σε σχέση με τα όσα καταβάλλονται έως σήμερα. Με βάση τις προβλέψεις του Άρθρου 60 του Ν. 3431/2006, τα τέλη επιβάλλονται στους παρόχους κατά αντικειμενικό, διαφανή και αναλογικό τρόπο προς τον επιδιωκόμενο σκοπό. Στο «εκτιμώντας» υπ. αριθμ. 30 της Οδηγίας 2002/20/EK αναφέρεται σαφώς ότι οι διοικητικές επιβαρύνσεις «θα πρέπει να περιορίζονται στην κάλυψη των πραγματικών διοικητικών δαπανών για τις εν λόγω δραστηριότητες». Με δεδομένο ότι το σύστημα χορήγησης αδειών απλοποιείται με την κατάργηση των ειδικών αδειών, τα νέα προτεινόμενα με τον παρόντα Κανονισμό τέλη κρίνονται υπερβολικά υψηλά χωρίς να δικαιολογούνται από τα αντίστοιχα διοικητικά και διαχειριστικά κόστη που προκύπτουν. Η Vodafone εκτιμά ότι τα διοικητικά τέλη που θα επιβληθούν στις επιχειρήσεις ηλεκτρονικών επικοινωνιών θα πρέπει να συνάδουν πλήρως με το πνεύμα των οδηγιών. Θα πρέπει να είναι δικαιολογημένα και αναλογικά, και όχι επαχθή, και να μην αποτελούν παράγοντα ανάσχεσης της εισόδου νέων παικτών στην αγορά.

Με βάση την υφιστάμενη κατάσταση τα ετήσια διοικητικά τέλη που καταβάλλουν οι εταιρίες παροχής τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών στην ΕΕΤΤ είναι ήδη ιδιαίτερα υψηλά και πάντως από τα υψηλότερα στην Ευρωπαϊκή Ένωση. Με τις νέες ρυθμίσεις που αναφέρονται στο σχέδιο του Κανονισμού Γενικών Αδειών τα τέλη αυτά αυξάνονται περαιτέρω σε αντίθεση με τα οριζόμενα στην Οδηγία 2002/20/EK.

## 4 Σχόλια Παραρτήματος Α.

### 4.1 Ομάδα Α01.

Παροχή Σταθερών Δικτύων: Στα εν λόγω δίκτυα θα πρέπει να συμπεριληφθεί και το Μικροκυματικό Δίκτυο Πρόσβασης.

## 5 Σχόλια Παραρτήματος Β.

### 5.1 Παράγραφος 1.1.3, σημείο iv.

Εφόσον η παράγραφος αφορά δίκτυα και υπηρεσίες, προτείνεται αναδιατύπωση με πρόσθεση της υπογραμμισμένης φράσης ως ακολούθως: *«...αποκλειστικά και μόνο για την παροχή των δικτύων και υπηρεσιών βάση των οποίων εκχωρήθηκαν».*

### 5.2 Παράγραφος 1.3.1.

Θα πρέπει να χορηγηθούν περαιτέρω διευκρινίσεις σχετικά με τα κριτήρια με τα οποία η ΕΕΤΤ θα χαρακτηρίζει τη χρήση του φάσματος ως αποτελεσματική ή μη, όσον αφορά την επιλογή κατασκευαστή ραδιοεξοπλισμού.

### 5.3 Παράγραφος 2.1.1, ενότητα 2.

Αναφορικά με την υποχρέωση της διασφάλισης αδιάκοπης πρόσβασης σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης, η σχετική πρόβλεψη του Ν.3431/2006 (Άρθρο 57, παράγραφος 4) αναφέρεται σε επιχειρήσεις που παρέχουν δημόσιες τηλεφωνικές υπηρεσίες σε σταθερές θέσεις. Είναι εξαιρετικά πιο πολύπλοκο στην περίπτωση της κινητής τηλεφωνίας, λόγω της ιδιαίτερα σύνθετης τεχνολογικά φύσης της, να υπάρξει εγγύηση, υπό οποιεσδήποτε έκτακτες συνθήκες, διασφάλισης της αδιάκοπης λειτουργίας. Δεδομένου δε ότι κάτι τέτοιο δεν προβλέπεται από την νομοθεσία, θα προτείναμε να τηρηθεί η διατύπωση της παραγράφου 4 του Άρθρου 57 του Νόμου.

#### 5.4 Παράγραφος 2.1.2.

Δεν γίνεται καμιά αναφορά στο θέμα spamming το οποίο δημιουργεί προβληματισμούς αφενός στην παραβίαση της ιδιωτικότητας και των προσωπικών δεδομένων των συνδρομητών, αφετέρου δημιουργεί προβλήματα στην λειτουργία του δικτύου του Παρόχου. Η απαγόρευση που περιλαμβάνεται αναφορικά με την υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των επικοινωνιών και των σαφών δεδομένων κίνησης χωρίς την προηγούμενη ρητή συναίνεση των ενδιαφερομένων χρηστών εκτός εάν υπάρχει σχετική νόμιμη άδεια, θα μπορούσε να ερμηνευτεί ότι περιλαμβάνει και την εισαγωγή και χρήση φίλτρων για την αναγνώριση και μπλοκάρισμα των μηνυμάτων, emails κλπ. spamming. Θα πρέπει να εισαχθεί σχετική παράγραφος που να περιλαμβάνει την δυνατότητα χρήσης τέτοιων φίλτρων από τους παρόχους, με τις προϋποθέσεις που ορίζει ο σχετικός νόμος περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και απορρήτου επικοινωνιών, ώστε να μην θεωρούνται εξ αρχής παράνομη δραστηριότητα από τους παρόχους, καθώς τα φίλτρα αυτά τοποθετούνται αφενός για την προστασία της επικοινωνίας των συνδρομητών αφετέρου αποτελούν μέτρο προστασίας για την σωστή λειτουργία του δικτύου των παρόχων.

Επίσης δεν γίνεται αναφορά στην δυνατότητα προώθησης παρόμοιων προϊόντων και υπηρεσιών του παρόχου σε συνδρομητές που δεν έχουν δώσει εκ των προτέρων την συγκατάθεσή τους, υπό την προϋπόθεση ότι έχει σαφώς και ευδιάκριτα τη δυνατότητα να αντιτάσσεται με εύκολο τρόπο και δωρεάν στη συλλογή και χρησιμοποίηση των προσωπικών του στοιχείων και αυτό σε κάθε μήνυμα σε περίπτωση που ο χρήστης αρχικά δεν είχε διαφωνήσει στη χρήση αυτή.

Δεν γίνεται αναφορά στην υποχρέωση διατήρησης των προσωπικών δεδομένων για συγκεκριμένη χρονική περίοδο, ούτε και χρονική διάρκεια εκτός από την υποχρέωση διαγραφής των δεδομένων κίνησης και χρέωσης.

Θα ήταν χρήσιμο να γίνει αναφορά τι θεωρείται προσωπικό δεδομένο από τα προσωπικά δεδομένα που ανταλλάσσονται στις ηλεκτρονικές επικοινωνίες.

#### 5.5 Παράγραφος 2.1.9.

Θα πρέπει να διευκρινιστούν τα πρότυπα και οι προδιαγραφές βάσει των οποίων οφείλει να συμμορφώνεται ο εκάστοτε ΤΤΕ και ραδιοεξοπλισμός καθώς και να διασφαλιστεί ότι τα εν λόγω πρότυπα θα ακολουθούν τις εκάστοτε τεχνολογικές εξελίξεις.

#### 5.6 Παράγραφος 2.1.10.

*«Οι ανωτέρω υποχρεώσεις που μπορεί να επιβάλλει η ΕΕΤΤ βαρύνουν τους παρόχους δημοσίων δικτύων ή ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών για τουλάχιστον 18 μήνες.»*

Θα πρέπει να διευκρινισθεί το νόημα της παραπάνω πρότασης δεδομένου ότι μια παρόμοια υποχρέωση δημοσίευσης στοιχείων έχει έννοια να συμβαίνει σε διαρκή βάση και όχι για ένα περιορισμένο χρονικό διάστημα.

Επιπλέον, τόσο οι δείκτες ποιότητας όσο και η ακριβής μεθοδολογία καταγραφής θα πρέπει να προσδιοριστούν από την ΕΕΤΤ σε συνεργασία με τους εμπλεκόμενους παρόχους μετά από δημόσια διαβούλευση, σύμφωνα με τις προβλέψεις του Άρθρου 57 παράγρ. 3. Όσον αφορά τον τρόπο παρουσίασης των πληροφοριών αυτών στους τελικούς χρήστες, απαιτείται ιδιαίτερα προσεκτικός σχεδιασμός δεδομένου ότι μπορεί να δημιουργηθεί σύγχυση στους συνδρομητές. Γενικότερα, οι προδιαγραφές και οι δείκτες ποιότητας των δικτύων απαιτούν εξειδικευμένες γνώσεις προκειμένου να αξιολογηθούν και να ερμηνευτούν στην σωστή τους βάση. Οι γενικότεροι μακροσκοπικοί δείκτες δεν περιγράφουν επαρκώς τις εμπειρίες που βιώνει ο κάθε συνδρομητής που ενδεχομένως να οφείλονται σε τοπικές ή μεμονωμένες συμπεριφορές των δικτύων με αποτέλεσμα τη δημιουργία λανθασμένων εντυπώσεων. Κατά συνέπεια, ένας βιαστικός και αποσπασματικός σχεδιασμός του τρόπου καταγραφής και παρουσίασης των δεικτών

ποιότητας, πέρα από την σύγκριση και τις εντυπώσεις, ενδεχομένως να λειτουργήσει αρνητικά σε θέματα ανταγωνισμού μεταξύ των παρόχων.

#### 5.7 Παράγραφος 2.1.14 ενότητα (θ).

Η αναφορά στο Άρθρο 66 του παρόντος θα πρέπει να διορθωθεί διότι δεν αντιστοιχεί στον παρόντα Κανονισμό.

#### 5.8 Παράγραφος 2.1.15.

Θα πρέπει να γίνει αναδιατύπωση της πρότασης όπου γίνεται αναφορά στο δικαίωμα των χρηστών για αποζημίωση του σε περίπτωση αδικαιολόγητης διακοπής του δικτύου και των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Θα πρέπει να ορισθεί τι νοείται ως αδικαιολόγητη διακοπή.

#### 5.9 Παράγραφος 3.1.2. ενότητα (γ) σελ. 44

*«(γ) να επιτρέπει τη συμπερίληψη μέρους μόνο της διεύθυνσης του στον τηλεφωνικό κατάλογο»*

Βάσει των προδιαγραφών που έχουν τεθεί έως σήμερα από την ΕΕΤΤ στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους σε σχέση με τους τηλεφωνικούς καταλόγους και της υλοποίησης στην οποία έχουν κατά συνέπεια προβεί οι πάροχοι, η παραπάνω δυνατότητα δεν είναι εφικτή εφόσον όλα τα στοιχεία διεύθυνσης (οδός, αριθμός και τοπωνύμιο/κοινότητα/πόλη) που αντιστοιχούν στο συνδρομητή πρέπει υποχρεωτικά να παρασχεθούν στον πάροχο που εκδίδει τηλεφωνικούς καταλόγους ή παρέχει υπηρεσία πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου.

#### 5.10 Παράγραφος 3.1.4.

Θα ήταν καλό να γίνει καταγραφή ποια έγγραφα εμπίπτουν στην έννοια των συμβάσεων

### 5.11 Παράγραφος 3.1.5., πρώτο εδάφιο

Η πρόταση εισάγει κάποια ασάφεια με την αναφορά στο τέλος «σε περίπτωση τυχηρού ή ανωτέρας βίας». Προτείνεται να αναδιατυπωθεί με την εξής σειρά: «...δικαιούται να διακόπτει προσωρινά ή μόνιμα την παροχή Τηλεφωνικών Υπηρεσιών στους συνδρομητές σε περίπτωση τυχηρού ή ανωτέρας βίας, καθώς και...». Επιπλέον, θα πρέπει να προστεθούν ως λόγοι διακοπής της παροχής των υπηρεσιών και λόγοι που δύναται αφορούν την λειτουργία του δικτύου του παρόχου. π.χ. ο Πάροχος ειδοποιεί τον συνδρομητή ότι θα πρέπει να αλλάξει την SIM κάρτα λόγω του ότι προκαλείται πρόβλημα στο δίκτυο για κάποιους τεχνικούς λόγους. Ο συνδρομητής αρνείται. Στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να έχει δικαίωμα ο πάροχος να καταγγείλει την σύμβαση και να διακόψει την υπηρεσία.

### 5.12 Παράγραφος 3.3.

Ενότητα (α): για λόγους σαφήνειας σχετικά με το σε ποιες περιπτώσεις απαιτείται από το συνδρομητή ρητή συγκατάθεση (opt-in) και σε ποιες ρητή αντίρρηση (opt-out) όπως αναφέρεται στην αντίστοιχη ενότητα (α) της παραγράφου 3.1.2, προτείνεται η παρακάτω αναδιατύπωση: «πριν από κάθε προσθήκη περαιτέρω προσωπικών τους δεδομένων στα ήδη υπάρχοντα στους τηλεφωνικούς καταλόγους».

Ενότητα (β): θα πρέπει να διασαφηνιστεί η έννοια της αναζήτησης «βάσει πολλαπλών κριτηρίων» διότι εισάγει ασάφεια που επιτρέπει πολλαπλές ερμηνείες.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να καθίσταται σαφές ότι οι υποχρεώσεις για την διαφημιστική προβολή των υπηρεσιών καταλόγου ισχύουν μόνο για αυτές και όχι γενικά για όλες τις παρεχόμενες υπηρεσίες.

Σχετικά με τις «καινοτόμες υπηρεσίες πληροφοριών καταλόγου», θα πρέπει να καθοριστούν με απόλυτη σαφήνεια οι υπηρεσίες που δύναται να παρέχονται μέσω της αριθμοσειράς 118XX, σε συμφωνία με τις προβλέψεις του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης και ειδικότερα σε σχέση με τις αντίστοιχες χρήσεις

της σειράς 14XXX ή/και της σειράς 901. Η μη σαφής τοποθέτηση της ΕΕΤΤ αφήνει περιθώρια διαφόρων ερμηνειών με αποτέλεσμα την ύπαρξη στην αγορά υπηρεσιών που ενδεχομένως παρέχουν περιεχόμενο προστιθέμενης αξίας μέσω υπηρεσίας τηλεφωνικού καταλόγου με τρόπο που να δημιουργεί συνθήκες αθέμιτου ανταγωνισμού με υπηρεσίες άλλων παρόχων οι οποίες δίδονται μέσω διαφορετικών αριθμοσειρών και δεν είναι προσβάσιμες από συνδρομητές άλλων δικτύων.

### 5.13 Παράγραφος 3.5.

Η επαρκής πληροφόρηση των χρηστών σε ό,τι αφορά τις χρεώσεις των κλήσεων προς υπηρεσίες Audiotext καθώς και η ορθή διαχειριστική λειτουργία και διάθεση των υπηρεσιών Audiotext (π.χ διάρκεια κλήσης, ατελής χρέωση στην αναμονή κλπ) στον τελικό χρήστη, αποτελούν σαφείς υποχρεώσεις του τρίτου φορέα, και όχι του παρόχου τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών ο οποίος δεν είναι σε θέση να επιτηρήσει ή να υποστηρίξει τεχνικά τη διασφάλιση των ανωτέρω. Το αυτό ισχύει και για τη δημιουργία γραμμής υποστήριξης των υπηρεσιών και διαχείρισης παραπόνων των τελικών χρηστών που αποτελεί βασική δέσμευση των τρίτων φορέων παροχής υπηρεσιών Audiotext.

Οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών είναι υπεύθυνοι στο να δεσμεύουν σχετικά με την τήρηση των παραπάνω τους πάροχους υπηρεσιών Audiotext στις αντίστοιχες συμβάσεις με στόχο τη διασφάλιση των τελικών χρηστών.

Είναι ευθύνη του τρίτου παρόχου να ελέγξει το κατά πόσον τα συστήματά του δύνανται να υποστηρίξουν τις απαιτήσεις της παρούσας παραγράφου του Κανονισμού.

Πιο συγκεκριμένα, ο πάροχος του δικτύου και του συστήματος χρέωσης ξεκινά τη χρέωση της υπηρεσίας από τη στιγμή που θα λάβει τον αντίστοιχο απαντητικό παλμό από το σύστημα του τρίτου παρόχου. Δεν έχει έλεγχο για το εάν το σήμα αυτό αποστέλλεται από το εξωτερικό αυτό σύστημα πριν ή μετά την ηχογραφημένη ενημέρωση χρέωσης ή/και τον τυχόν χρόνο αναμονής στον τελικό χρήστη. Αντίστοιχα, ο έλεγχος κατά τη διάρκεια της



κλήσης βρίσκεται στο σύστημα του τρίτου παρόχου προκειμένου για την δυνατότητα υλοποίησης της μέγιστης διάρκειας κλήσης ή/και της ανά λεπτό ηχητικής ειδοποίησης.

Σε κάθε περίπτωση εκτιμάται ότι οι ως άνω προβλέψεις ενδέχεται να μην είναι στο σύνολό τους εφικτές και υλοποιήσιμες τεχνικά από μέρος ή και από το σύνολο των παρόχων των σχετικών υπηρεσιών.

Κατ' αντιστοιχία, τα σχετικά συστήματα της Vodafone για πιθανές υπηρεσίες Audiotext δεν έχουν επί του παρόντος την τεχνική δυνατότητα να υλοποιήσουν την πρόβλεψη του εδαφίου (δ) της ανά λεπτό ηχητικής ειδοποίησης, ενώ απαιτείται περισσότερος χρόνος προκειμένου να εκτιμηθεί υπό ποιες προϋποθέσεις θα μπορούσε να καταστεί εφικτή στο μέλλον. Για την περίπτωση αυτή, προτείνεται να αποσυρθεί η εν λόγω απαίτηση, λόγω τόσο της τεχνικής εμπλοκής που παρουσιάζει όσο και τού ότι ο συνδυασμός των υπολοίπων προβλέψεων ήδη καλύπτει ικανοποιητικά τον στόχο της προστασίας του καταναλωτή.

Επιπρόσθετα, πέραν της τεχνικής εφικτότητας ή μη των ως άνω υποχρεώσεων, τίθενται και θέματα ποιότητας των παρεχόμενων υπηρεσιών καθώς και ικανοποίησης του πελάτη.

Βάσει των έως σήμερα δεδομένων της σχετικής αγοράς, η μέγιστη διάρκεια κλήσης των δέκα λεπτών θεωρείται ανεπαρκής και θα οδηγήσει σε πολλές περιπτώσεις σε επαναλαμβανόμενες προσπάθειες από τη μεριά των τελικών χρηστών και εν τέλει σε πιθανή αύξηση του μέσου όρου διάρκειας της συνολικής πρόσβασης στην υπηρεσία. Αρκετές υπηρεσίες χρειάζονται μεγαλύτερο περιθώριο χρόνου λόγω της φύσης τους. Για παράδειγμα, μια υπηρεσία ενημέρωσης Χρηματιστηρίου που επιτρέπει στους συνδρομητές να ενημερώνονται για την διακύμανση των μετοχών, πρέπει να επιτρέπει επαρκή χρόνο και για την ακρόαση πληροφοριών χαρτοφυλακίων που περιέχουν πολλές μετοχές. Ο παραπάνω χρονικός περιορισμός, οι πιθανές πολλαπλές προσπάθειες με την εκ νέου ακρόαση των ηχογραφημένων μηνυμάτων, ιδίως δε και σε συνδυασμό με την παράλληλη εισαγωγή ηχητικής ειδοποίησης ανά



λεπτό, θα υποβιβάσουν την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, δημιουργώντας έτσι δυσφορία και όχληση στους τελικούς χρήστες.

Η γενικότερη πρακτική που έχει υιοθετηθεί έως σήμερα από τους περισσότερους παρόχους υπηρεσιών Audiotext, είναι η τήρηση της μέγιστης διάρκειας κλήσεως στα 15 λεπτά της ώρας. Αυτό το χρονικό όριο προκύπτει προφανώς από το ύφος και το είδος των παρεχόμενων υπηρεσιών με γνώμονα την παροχή ολοκληρωμένων υπηρεσιών προς τους τελικούς χρήστες.

Επιπλέον, λαμβάνοντας υπόψιν, γενικότερα, τις περιπτώσεις πολλών ευρωπαϊκών χωρών (π.χ. Ισπανία, Γερμανία, Αυστρία, Δανία, Νορβηγία) με πιο ώριμο θεσμικό πλαίσιο για υπηρεσίες Audiotext, ο συνήθης χρόνος αναφορικά με τη μέγιστη διάρκεια κλήσεων είναι τα 30 έως 60 λεπτά. Κατ' αντιστοιχία, προτείνεται να ορισθεί στην ελληνική αγορά ως μέγιστη διάρκεια κλήσεως προς υπηρεσίες Audiotext τα 20 λεπτά, η οποία κρίνεται ως πιο ικανοποιητική από πλευράς εξυπηρέτησης του συνδρομητή, αποτελεί επιθυμία πολλών παρόχων υπηρεσιών Audiotext στην ελληνική αγορά, ενώ παράλληλα ο έλεγχος της διάρκειας κλήσης διασφαλίζει την προστασία του καταναλωτή από υπερβολικές χρεώσεις.