

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΤΙΜ ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ ΑΕΒΕ  
ΣΤΟ ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ  
ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ «ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΔΕΙΩΝ»

## **Άρθρο 12. Τέλη**

Στην παράγραφο 2 δ «Τα διοικητικά τέλη, που αναφέρονται στην παράγραφο 1 καλύπτουν μεταξύ άλλων διοικητικές δαπάνες για: «γενικά έξοδα σύστασης και λειτουργίας της ΕΕΤΤ». Θα προτείναμε να διαγραφεί η συγκεκριμένη παράγραφος καθ' ότι θεωρούμαι ότι δεν θα πρέπει οι εταιρείες να επιβαρύνονται με πρόσθετες δαπάνες εξόδων σύστασης και λειτουργίας των διοικητικών Αρχών. Ήδη η επιβάρυνση των εταιριών σε κόστος επένδυσης μέσω πρόσθετων υποχρεώσεων λόγω εφαρμογής σχετικών συστάσεων και κανονιστικών αποφάσεων, όπως ισχύουν, συνιστά τροχοπέδη στην περαιτέρω ανάπτυξη των δικτύων και των υπηρεσιών τα οποία αποτελούν την κινητήρια δύναμη για την εξέλιξη της αγοράς των τηλεπικοινωνιών εν γένει.

## **Παράρτημα Α, σελ 19 (ΟΜΑΔΑ Α'-ΠΑΡΟΧΗ ΔΙΚΤΥΩΝ)**

Θα θέλαμε να σας τονίσουμε τα κάτωθι:

Α. Η TIM έχει το δικαίωμα, βάσει της Ειδικής Άδειας GSM, να εγκαθιστά καλωδιακά δίκτυα (οπτικών ινών, χαλκού). Λόγω του γεγονότος ότι στον σχετικό πίνακα των αδειών (σελ. 19), στην Ομάδα Α –Παροχή Σταθερών Δικτύων υπάρχουν δύο πεδία Α0103, Α0107 στα οποία η Εταιρία μας δραστηριοποιείται, θα πρέπει να θεωρήσουμε ότι το σχετικό δικαίωμα συμπεριλαμβάνεται στην παροχή κινητών υπηρεσιών και συγκεκριμένα στα πεδία Α0201, Α0202-Α02 Παροχή Κινητών Δικτύων ή θα πρέπει να συμπληρωθούν τα αντίστοιχα πεδία σταθερών δικτύων.

Β. Η TIM στα πλαίσια της ανάπτυξης των δικτύων GSM και UMTS, υλοποιεί Μικροκυματικό Δίκτυο Κορμού με ραδιοσυχνότητες εκχωρημένες από την Επιτροπή Σας, θα πρέπει αυτό να δηλωθεί στο πεδίο Α0104 (παροχή σταθερών δικτύων) ή το δικαίωμα συμπεριλαμβάνεται στην παροχή κινητών υπηρεσιών (πεδία Α0201, Α0202).

Γ. Η TIM όπως ήδη γνωρίζετε παρέχει υπηρεσίες Σταθερής Ασύρματης Πρόσβασης τις οποίες έχει εκμισθώσει από την εταιρία EUROPROM μέσω σύμβασης παραχώρησης χρήσης και δικαιώματος εκμετάλλευσης και κάρπωσης της εν λόγω Άδειας. Θα πρέπει αυτό να αναφερθεί στο πεδίο Α0103 (Παροχή Σταθερών Δικτύων).

## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β**

### **Άρθρο 1.1.2 Πρόσβαση αριθμών από το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης**

Στο συγκεκριμένο άρθρο θα θέλαμε να σας επισημάνουμε τα εξής ως απόρροια των σχετικών κανονισμών όπως ισχύουν μέχρι σήμερα και θα θέλαμε να το θέσουμε ως γενικό σχόλιο:

Η πρόσβαση στους αριθμούς του ΕΣΑ γίνεται σύμφωνα με τον «Κανονισμό διαχείρισης και εκχώρησης αριθμοδοτικών πόρων από το ΕΣΑ».

Η εκχώρηση των Αριθμών Ταυτότητας Κινητού Συνδρομητή (MSINs) γίνεται και με βάση τον όσο το δυνατό μικρότερο κατακερματισμό των εκχωρηθέντων από το ΕΣΑ στον πάροχο αριθμών, που συνεπάγεται την αποδοτικότερη χρήση τους. Ακόμη, η τεχνική υλοποίηση ενός δικτύου GSM επιβάλλει τη χρήση Αριθμών Ταυτότητας Τηλ/κών Κέντρων από το εκχωρηθέν στον πάροχο αριθμοδοτικού φάσματος και ως εκ τούτου τη μη διαθεσιμότητα των αριθμών αυτών σε συνδρομητές.

### **Άρθρο 1.1.3, ii, iii Πρόσβαση σε συχνότητες σύμφωνα με τον Κανονισμό Εκχώρησης Ραδιοσυχνοτήτων**

Σχετικά με το συγκεκριμένο άρθρο θα πρέπει να προηγηθεί σχετική Δημόσια Διαβούλευση ή έκδοση του Κανονισμού όρων Χρήσης Φάσματος Ραδιοσυχνοτήτων προκειμένου να κάνουμε σχόλια.

## **Άρθρο 1.2 Παροχή πληροφοριών στην ΕΕΤΤ**

Στην παράγραφο 1 η ΤΙΜ προτείνει να ενσωματωθεί στην αρχή η φράση «εκτός αν άλλως ορίζεται ειδικότερα στην παρούσα ή τον νόμο» και να διαγραφεί στη δεύτερη παράγραφο η πρόταση «με εύλογη και τεκμηριωμένη αιτιολογία».

Η παροχή πληροφοριών των προσώπων που παρέχουν δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς την ΕΕΤΤ θα πρέπει να περιέχει λεπτομερώς το είδος της πληροφορίας που θα δίνεται (π.χ. οικονομικές, εμπορικές πληροφορίες). Επίσης, θα πρέπει να μπει ειδικός όρος για το εμπορικό απόρρητο και ιδιαίτερα για πληροφορίες σχετικά με τις επιχειρήσεις, τις επιχειρηματικές τους σχέσεις ή τα στοιχεία κόστους τους. Σε περίπτωση δε που η ΕΕΤΤ θα προβεί σε αποκάλυψη πληροφοριών θα πρέπει να είναι ανάλογη με τον σκοπό, να συνεκτιμά τα νόμιμα συμφέροντά των επιχειρήσεων για την προστασία του επιχειρηματικού απορρήτου. Στην παρ. 3 προτείνουμε να προστεθεί στο τέλος της φράσης "...η αποκάλυψη των οποίων είναι αναγκαία για την εκπλήρωση των καθηκόντων της", η φράση "εφόσον αιτηθεί και λάβει τη συναίνεση του παρόχου."

## **Άρθρο 1.2.1. Προδιαγραφές Κατασκευής, Λειτουργίας και Συντήρησης Εγκαταστάσεων**

Παρ. 1: Θα προτείνουμε η εν λόγω παράγραφος να διατυπωθεί ως εξής:

«Η κατασκευή και χρησιμοποίηση εγκαταστάσεων από πρόσωπο που παρέχει Δίκτυα ή/και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών υπόκειται στους όρους και προϋποθέσεις που ορίζει ο νόμος 3431/2006 Περί Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών όπως εκάστοτε ισχύει».

Γενικό σχετικό σχόλιο : Η εν λόγω παράγραφος ορίζει ότι η κατασκευή κεραιών υπόκειται στον κανονισμό σχεδίου πόλης και στους κανονισμούς χρήσης γης κλπ.

Αυτή η διατύπωση προτείνουμε να τροποποιηθεί εφόσον μπορεί να δημιουργήσει τεράστια προβλήματα και εν μέρει έρχεται σε αντίθεση και με τον νόμο περί τηλεπικοινωνιών όπως ισχύει. Παραδείγματος χάριν σε μία περιοχή που ο κανονισμός χρήσης γης προβλέπει μόνο χρήση αμιγούς κατοικίας θα μπορούσε να ερμηνευθεί ότι απαγορεύεται η εγκατάσταση κεραιών. Το εν λόγω επιχείρημα το έχουμε συναντήσει αρκετές φορές από αντιδίκους. Εξάλλου ο νόμος 3431/2006 και οι προγενέστεροι ορίζουν τις προϋποθέσεις κατασκευής και πουθενά δεν προβλέπουν ότι η κατασκευή υπόκειται στους κανονισμούς χρήσης γης. Αντίθετα έχουν αρκετές εξαιρέσεις από την πολεοδομική νομοθεσία π.χ. υπέρβαση του ιδεατού στερεού κλπ.

Επίσης στην παράγραφο ii της διαβούλευσης η οποία αναφέρει ότι "*φροντίζει με κάθε πρόσφορο μέσο για το πλήρως ευδιάκριτο οποιασδήποτε εγκατάστασης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, σύμφωνα με τις ισχύουσες εθνικές και κοινοτικές προδιαγραφές*", προτείνουμε τη διαγραφή όλης της παραγράφου και την αντικατάστασή της με: «Την υποχρέωση σήμανσης των σταθμών με σχετική πινακίδα που προβλέπει ο ν. 3431/2006 διασφαλίζει την ενημέρωση και διαφάνεια στην εγκατάσταση.»

Γενικό σχετικό σχόλιο: Το ευδιάκριτο οποιασδήποτε εγκατάστασης Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών δεν εξυπηρετεί την προστασία του περιβάλλοντος. Αντίθετα το ζητούμενο θα πρέπει να είναι οι εγκαταστάσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών να εναρμονίζονται στο μέτρο του δυνατού με το περιβάλλον στο οποίο τοποθετούνται ώστε να υπάρχει το καλύτερο δυνατό αισθητικό αποτέλεσμα. Επιπλέον η κάλυψη των κεραιοσυστημάτων είναι πια απαραίτητη και για ψυχολογικούς λόγους καθώς η, για πολλά χρόνια, έλλειψη έγκυρης πληροφόρησης γύρω από τις επιδράσεις της Η/Μ ακτινοβολίας από τους αρμόδιους φορείς, έχει διαμορφώσει ένα εξαιρετικά αρνητικό κλίμα στην κοινή γνώμη.

### **Άρθρο 1.3.1 Παρεμβολές,**

Σύμφωνα με τα όσα ορίζει η Δεύτερη Παράγραφος και ιδιαίτερα: «Κάθε πρόσωπο....με άλλο φορέα στον οποίο έχουν απονεμηθεί / εκχωρηθεί ραδιοσυχνότητες για την εξάλειψη....» θα θέλαμε να σας επισημάνουμε ότι ο Ν. Ν.3431 (Άρθρο 1) ορίζει ότι δεν εμπίπτουν στις διατάξεις του ραδιοφωνικοί, τηλεοπτικοί, κρατικοί φορείς, αν και μπορούν να προκαλέσουν εν δυνάμει παρεμβολές. Στη διαβούλευση Παρ 1.3.1 δεν ορίζεται ξεκάθαρα ο παραπάνω διαχωρισμός και θα ήταν σκόπιμο να υπάρξει πρόβλεψη που να διευθετεί με την κατάλληλη ορολογία την εν λόγω ασάφεια και ιδιαίτερα εάν περιλαμβάνονται όλοι οι φορείς που έχουν φάσμα ανεξάρτητα αν υπόκεινται στο Ν.3431.

### **Άρθρο 2.1.1. Βασικές Απαιτήσεις**

Η TIM θεωρεί ότι θα πρέπει να προβλεφθεί ειδικός όρος στην παρ. 1 «η ασφάλεια, η ακεραιότητα και η διατήρηση του δικτύου .....σε σταθερές θέσεις», ότι εξαιρούνται περιπτώσεις συντήρησης και αναγκάων εργασιών του δικτύου, όπως η ισχύουσα ειδική Άδεια (GSM, DCS, UMTS) προβλέπεται.

Παρ. 2 Γενικό σχόλιο: Τα δίκτυα κινητών επικοινωνιών, καθώς επίσης και της TIM Hellas ΑΕΒΕ διαστασιοποιούνται με βάση την κίνηση που εμφανίζεται στις πιο επιβαρυνμένες από κίνηση ώρες της ημέρας, δίνοντας πάντα ένα περιθώριο ασφαλείας για πιθανή αύξηση της κίνησης λόγω εκτάκτων γεγονότων τοπικού ή γενικού χαρακτήρα, καθώς και την ύπαρξη εναλλακτικών οδεύσεων όταν αυτό είναι εφικτό.

### **2.1.2 Προστασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα-Απόρρητο Επικοινωνιών**

Προτείνουμε στην παράγραφο 2 «...Πρόσωπα που παρέχουν Δημόσια Δικτύων ή/και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στο κοινό δεν επιτρέπεται να χρησιμοποιούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή να τα διαβιβάζουν σε τρίτους για άλλους σκοπούς, και ιδίως για σκοπούς διαφήμισης ή εμπορικής έρευνας αγοράς προϊόντων και υπηρεσιών, εκτός αν ο Χρήστης έχει ρητά και ειδικά δώσει τη συγκατάθεσή του.....» να συμπληρωθεί: «εγγράφως ή με ηλεκτρονικά μέσα αν τα δεδομένα διαβιβάζονται σε τρίτους».

Επίσης, στην παρ. 4 «...Για την προστασία των χρηστών, απαγορεύεται αυστηρά στα πρόσωπα που λειτουργούν δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, η ακρόαση, η υποκλοπή, η αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης χωρίς την προηγούμενη ρητή συναίνεση των ενδιαφερομένων Χρηστών εκτός εάν υπάρχει σχετική νόμιμη άδεια η οποία εκδίδεται σύμφωνα με τις διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», προτείνουμε η σχετική παράγραφος να τροποποιηθεί σύμφωνα με τα όσα ισχύουν στη σχετική Οδηγία 2002/58 όπως αυτή έχει ενσωματωθεί στο σχετικό νομοσχέδιο του Υπουργείου Δικαιοσύνης: σχετ. άρθρο 4-Απόρρητο, παρ.2 και ειδικότερα «απαγορεύεται η ακρόαση, υποκλοπή, αποθήκευση ή άλλο είδος παρακολούθησης ή επιτήρησης των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των συναφών δεδομένων κίνησης και θέσης από άλλα πρόσωπα πλην των χρηστών, εκτός μόνον εάν προβλέπεται διαφορετικά σε άλλη διάταξη νόμου».

Επίσης στην παρ. 5: «Η ανωτέρω υποχρέωση δεν επηρεάζει οποιαδήποτε επιτρεπόμενη από την ισχύουσα νομοθεσία καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων μιας εμπορικής συναλλαγής ή οποιασδήποτε άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα», θα πρέπει να συμπληρωθεί: «...με την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη

μετά από προηγούμενη ενημέρωση για τον σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεσή τους, σύμφωνα με τα όσα ορίζουν οι ειδικότερες διατάξεις της νομοθεσίας περί προστασίας της ιδιωτικής ζωής».

Τέλος στην παρ. 6 «Τα δεδομένα κίνησης που αφορούν συνδρομητές και χρήστες τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία .....», θα πρέπει να τεθεί υπόψη στη δεύτερη επιφύλαξη « ii) τυχόν εξαιρέσεων που εισάγονται από τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών», ότι τα δεδομένα κίνησης που αφορούν συνδρομητές και χρήστες παρέχονται κατόπιν άρσης του απορρήτου και όπως το σχετικό Π.Δ. 47/2005 ορίζει στις σχετικές Δημόσιες Αρχές.

### **Άρθρο 2.1.3.Υποχρεώσεις Καθολικής Υπηρεσίας**

Στην παρ. 2 «Σε κάθε περίπτωση πρόσωπο που παρέχει Δημόσια Δίκτυα ή/και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Υπηρεσιών στο κοινό δικαιούται να ζητήσει να συμμετάσχει στη παροχή Καθολικής Υπηρεσίας», θα πρέπει να οριστεί βάσει ποιας διαδικασίας θα γίνεται η όλη συμμετοχή.

### **2.1.5. Δικαίωμα Συνεγκατάστασης**

Σχετικά με την παρ. 2 «Αντίστοιχη υποχρέωση έχει ο πάροχος σε σχέση με αιτήματα συνεγκατάστασης και από κοινού χρήσης διευκολύνσεων που τίθενται από άλλα πρόσωπα που παρέχουν Δημόσια Δίκτυα Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών ή Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο κοινό», θα πρέπει να αποσαφηνιστεί το νόημα της πρότασης καθ' ότι είναι αρκετά γενικό και δύναται να δημιουργήσει σύγχυση μεταξύ των προσώπων που εμπλέκονται στην όλη διαδικασία.

### **2.1.6 Διαλειτουργικότητα Υπηρεσιών και Διασύνδεση Δικτύων**

Αναφορικά με την παράγραφο (i) θα θέλαμε να σας προτείνουμε, καθ' ότι το συγκεκριμένο νόημα της εν λόγω παραγράφου δεν είναι ξεκάθαρο, να αντικατασταθεί με τη φράση: «όταν ζητείται διασύνδεση από άλλο πρόσωπο που λειτουργεί υπό καθεστώς γενικών αδειών οφείλει να διαπραγματεύεται την μεταξύ τους διασύνδεση. Κατόπιν εμπορικής και τεχνικής συμφωνίας η ανωτέρω διασύνδεση θα πρέπει να πραγματοποιείται εντός εύλογου χρονικού διαστήματος».

Σχετικά με την παράγραφο (v) θα θέλαμε να αναφερθούν τα τεχνικά πρότυπα στα οποία η συγκεκριμένη παράγραφος αναφέρεται.

Αναφορικά με την παράγραφο (vi) θα θέλαμε να υπάρξει κάποια περαιτέρω επεξήγηση σχετικά με τη φράση του κειμένου «....ούτε παρεμβαίνει αδικαιολόγητα με οιονδήποτε άλλον τρόπο στην παροχή υπηρεσιών από διασυνδεδεμένα δίκτυα ή εξοπλισμό», καθ' ότι είναι σχετικά γενικό.

Γενικό σχόλιο: Λόγω του γεγονότος ότι υπάρχουν περιπτώσεις που ο διασυνδεδεμένος πάροχος δημοσίων δικτύων η/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχει οφειλές απέναντι στην εταιρία μας και το ποσό της εγγυητικής επιστολής που έχει δοθεί δεν καλύπτει τις οφειλές του, θα πρέπει να οριστεί διαδικασία διακοπής της διασύνδεσης έως ότου αποπληρωθούν οι οφειλές. Θα ήταν σκόπιμο να προβλεφθεί κάτι σχετικό με τα παραπάνω από κανονιστικής απόψεως, έτσι ώστε οι εταιρίες να μην είναι αναγκασμένες να διατηρούν τη διασύνδεση και να επιφορτίζονται και με άλλες πιθανές οφειλές.

Επίσης, δεν ορίζονται στο όλο άρθρο από εδώ και στο εξής οι υποχρεώσεις σχετικά με την ποιότητα διασύνδεσης.

### **Άρθρο 2.1.7 Πρότυπα Προδιαγραφές**

Γενικό σχόλιο στο εν λόγω άρθρο: Θα πρέπει να καθορίζεται ο χρόνος και ο τρόπος δημοσίευσης των προδιαγραφών των Τεχνικών Διεπαφών.

Θα πρέπει κατ' ελάχιστο να είναι σύμφωνος ο χρόνος, με το Π.Δ. 44/2002 που ορίζει ότι σε περίπτωση που οι διεπαφές δεν είναι σύμφωνες με δημοσιευμένα πρότυπα ή / και προδιαγραφές ευρωπαϊκών και διεθνών οργανισμών τυποποίησης, αυτές να δημοσιεύονται τουλάχιστον 5 μήνες, πριν από το χρόνο έναρξης παροχής.

#### **Άρθρο 2.1.9. Τηλεπικοινωνιακός τερματικός εξοπλισμός και ραδιοεξοπλισμός**

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι θα πρέπει στην παρ.2: «Ο πάροχος έχει την υποχρέωση να λάβει τα κατάλληλα μέτρα (να συμπληρωθεί): στο μέτρο που αυτό είναι τεχνικά εφικτό προκειμένου να διασφαλισθεί ότι μόνο ΤΤΕ νομίμως διατιθέμενος στην αγορά θα συνδέεται με το δίκτυο συμπεριλαμβανομένων κατά περίπτωση των όρων σχετικά με τις καλωδιώσεις στις εγκαταστάσεις του πελάτη και τη θέση του σημείου απόληξης του δικτύου».

#### **Άρθρο 2.1.10 Ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών**

Στην τελευταία παράγραφο και συγκεκριμένα: «Στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα.....η διακοπή», θα ήταν σκόπιμο να προστεθεί ότι προβλήματα ποιότητας υπηρεσιών που προκύπτουν από «αποξήλωση» αδειοδοτημένου σταθμού βάσης του δικτύου λόγω αντιδράσεων κτλ να μην εμπίπτουν στην κατηγορία αυτή.

Γενικό Σχόλιο: Οι δείκτες ποιότητας που έχει θεσπίσει η TIM Hellas AEBE για τον έλεγχο ποιότητας της υπηρεσίας που προσφέρεται στους συνδρομητές της είναι σύμφωνοι με τα τρέχοντα διεθνή πρότυπα ποιότητας και πιο συγκεκριμένα με το πρότυπο ETSI TS 102 250-1 V1.1.1 (2003-10) Technical Specification Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in GSM and 3G networks; Identification of Quality of Service aspects.

Επιπλέον δείκτες που τυχόν προταθούν από την ΕΕΤΤ θα πρέπει να αποφασισθούν μετά από κοινή συμφωνία μεταξύ των παρόχων και της ΕΕΤΤ έτσι ώστε να διασφαλισθεί η άμεση συγκρισιμότητα των αποτελεσμάτων μεταξύ των παρόχων καθώς και οι ελάχιστες δυνατές επενδύσεις σε επιπλέον συστήματα ποιότητας εκ μέρους των παρόχων.

#### **Άρθρο 2.1.14 Συμβάσεις**

Αναφορικά με την παράγραφο 5 και ιδιαίτερα «β) τις παρεχόμενες υπηρεσίες, το επίπεδο ποιότητας αυτών, καθώς και το χρονικό διάστημα της αρχικής σύνδεσης», θα πρέπει να διευκρινιστεί τι σημαίνει 'ποιότητα παρεχομένων υπηρεσιών' (ίσως να πρέπει να οριστούν κάποιοι δείκτες) καθώς είναι αρκετά αόριστη η όλη έννοια και είναι δύναται να προκαλέσει σύγχυση σε σχέση και με την παράγραφο στ) η οποία αναφέρει «τους όρους αποζημίωσης και επιστροφής των καταβληθέντων, σε περίπτωση αθέτησης των συμβατικών υποχρεώσεων, σχετικά με το επίπεδο ποιότητας της παρεχόμενης υπηρεσίας», ιδιαίτερα ως προς τις υποχρεώσεις μας προς τους καταναλωτές. Ο συνδρομητής που θα θεωρεί ότι δεν είναι ικανοποιημένος από τις παρεχόμενες υπηρεσίες της εταιρίας μας θα αιτείται επιστροφή χρημάτων χωρίς να μπορεί να ελεγχθεί η ορθότητα των στοιχείων που ο ίδιος θα χρησιμοποιεί ως κριτήριο προκειμένου η εταιρία μας με τη σειρά της να μπορεί να αντεπεξέλθει δεόντως στο αίτημά του.

#### **Άρθρο 2.1.15. Ευθύνη έναντι των Χρηστών**

Στην παρ. 1 αναφέρεται ότι: «Η αδικαιολόγητη διακοπή του Δικτύου και των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προς τους Χρήστες γεννά επίσης δικαίωμα αποζημίωσής τους». Γενικό Σχόλιο: Δεν υπάρχει πουθενά διακοπή η οποία δύναται

να είναι απαραίτητη για την εκτέλεση των αναγκαίων εργασιών συντήρησης του Δικτύου όπως προϋπήρχε ως όρος στις ειδικές άδειες της Εταιρίας μας (άρθρο 6.4 άδεια DCS 1800).

#### **Άρθρο 2.1.16.Ανωτέρα Βία**

Γενικό Σχόλιο για την εν λόγω παράγραφο: Κύριο μέλημα της εταιρείας είναι η παροχή υψηλού επιπέδου υπηρεσιών τόσο σε συνθήκες ομαλούς λειτουργίας όσο και σε συνθήκες ανωτέρας βίας.

Προς το παρόν υπάρχουν συγκεκριμένα μέτρα ανάκαμψης σε περιπτώσεις καταστροφών υποδομής και λειτουργιών (π.χ. εφεδρικήτητα συγκεκριμένων ζεύξεων, εφεδρικήτητα λειτουργίας βάσης δεδομένων συνδρομητών, συμβόλαια υποστήριξης από τους προμηθευτές, ύπαρξη κρίσιμου εφεδρικού εξοπλισμού) που δεν δύναται να καλύψουν όλες τις περιπτώσεις γεγονότων που συνιστούν ανωτέρα βία.

Η εταιρεία είναι πρόθυμη να συνεργαστεί με τις αρμόδιες αρχές για τον καθορισμό γενικών κατευθυντήριων γραμμών εκπόνησης σχεδίων αντιμετώπισης γεγονότων ανωτέρας βίας έτσι ώστε να διασφαλιστεί η διατήρηση της διαθεσιμότητας των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών που παρέχονται στο κοινό στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

#### **Άρθρο 2.1.17 Συνδρομή στην Εθνική Άμυνα και Δημόσια Ασφάλεια**

Γενικό σχόλιο για την εν λόγω παράγραφο: Προκειμένου να υπάρχει μία ομοιογενής αντιμετώπιση εκτάκτων αναγκών θα πρέπει να καθοριστεί διαβάθμιση προτεραιότητας ουσιαστών Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, όπως ο ορισμός και το είδος των επειγουσών καταστάσεων ορίζει.

#### **Άρθρο 3.1.2 Υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου:**

Γενικό σχόλιο για την εν λόγω παράγραφο: Θα ήταν σκόπιμο να υπάρξει διαφορετικό άρθρο για την καθολική υπηρεσία και άλλο άρθρο για τις υπηρεσίες πληροφοριών τηλεφωνικού καταλόγου, καθ' ότι η διάκριση είναι δυσδιάκριτη και να ξαναγίνουν σχόλια.

Αναφορικά με την παρ. 1: «Οι πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλουν, υπό την επιφύλαξη των διατάξεων της νομοθεσίας για την προστασία των προσωπικών δεδομένων: α) να εκδίδουν σε έντυπη ή/και ηλεκτρονική μορφή ονομαστικούς τηλεφωνικούς καταλόγους των Συνδρομητών τους που δεν έχουν δηλώσει ρητά αντίρρηση στην καταχώρησή τους στους ως άνω καταλόγους. Θα θέλαμε να τονίσουμε ότι δεν έχουμε εκδώσει έντυπους τηλεφωνικούς καταλόγους των συνδρομητών μας. Τα στοιχεία αυτά περιλαμβάνονται στους έντυπους τηλεφωνικούς καταλόγους του παρόχου καθολικής υπηρεσίας.

Αναφορικά με την παρ. γ) να διαθέτουν πρόσβαση στους Χρήστες κοινόχρηστων τηλεφώνων τους στο σύνολο των υπηρεσιών πληροφοριών καταλόγου που παρέχονται από τη σειρά αρίθμησης 118XX, θα θέλαμε να διευκρινίσουμε ότι οι εταιρίες κινητής τηλεφωνίας δεν διαθέτουν κοινόχρηστα τηλέφωνα.

Σχετικά με την παρ. 3: «Οποιοσδήποτε συνδρομητής οποιουδήποτε παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών έχει το δικαίωμα:(γ) να επιτρέπει τη συμπερίληψη μέρους μόνο της διεύθυνσής του στον τηλεφωνικό κατάλογο» το όλο εγχείρημα χρειάζεται από την ΤΙΜ ιδιαίτερη προσαρμογή των συστημάτων της, καθώς σήμερα αναγράφεται ολόκληρη η διεύθυνση.

Θα προτείναμε στην παρ. 5 «κάθε πρόσωπο το οποίο .....προς τούτο συναίνεσή τους», να ενσωματωθεί στο τέλος ότι «τα παραπάνω υπόκεινται υπό την έγκριση της ΕΕΤΤ».

#### **3.1.5 Διακοπή της παροχής των αδειοδοτούμενων υπηρεσιών**

Σχετικά με την παρ. 2 «Η διακοπή αυτή εφόσον είναι τεχνικώς εφικτό, περιορίζεται στη συγκεκριμένη υπηρεσία για την οποία δεν γίνεται εξόφληση». Προτείνουμε να διαγραφεί καθ'ότι είναι σχετικά αόριστο και δύναται να δημιουργήσει σύγχυση ως προς τις υποχρεώσεις και των δύο μερών.

### **3.1.7. Τιμολόγηση**

Αναφορικά με την παρ.2 «Οι συνδρομητές δεν θα χρεώνονται για κλήσεις, οι οποίες δεν ολοκληρώθηκαν ως προς το καλούμενο μέρος, ούτε θα χρεώνονται για οποιοδήποτε χρονικό διάστημα το οποίο προηγείται του χρόνου πραγματοποίησεως της συνδέσεως με το καλούμενο μέρος (ή το μέρος μεταβιβάσεως ή την υπηρεσία μεταδόσεως του μηνύματος)», θα πρέπει το δεύτερο μέρος να ξαναδιατυπωθεί καθ'ότι είναι δυσδιάκριτο και δεν δύναται να ελεγχθεί τεχνικά από την TIM.

### **Άρθρο 3.1.8. Τμήματα Εξυπηρέτησης Πελατών**

Αναφορικά με την παρ. 3: «στον αριθμό του Τμήματος Εξυπηρέτησης Πελατών εξυπηρετούνται οι Χρήστες και για τα προβλήματα που αφορούν τις εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται ο πάροχος κατά τις ώρες που οι εταιρείες αυτές είναι κλειστές». Θα πρέπει να γίνει διευκρίνιση σε ποιες εταιρείες αναφέρεται, καθ'ότι οι πάροχοι δύναται να κατέχουν ιδιωτικά καταστήματα υπό την επωνυμία τους αλλά και να συνεργάζονται και με άλλα δίκτυα Πωλήσεων, τα οποία αποτελούν τρίτες εταιρίες οι οποίες είναι λειτουργούν με δικό τους προσωπικό.

### **Άρθρο 3.1.9 Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών**

Στην παρ. 2 αναφέρεται ότι: «Οι πληροφορίες που θα δημοσιεύονται πρέπει να περιλαμβάνουν τα ακόλουθα: β) Περιγραφή των παρεχόμενων διαθέσιμων στο κοινό Τηλεφωνικών υπηρεσιών».

Θα πρέπει να διευκρινιστεί αν ως 'τηλεφωνικές υπηρεσίες' συμπεριλαμβάνονται εκτός των τιμολογίων και τα προϊόντα / υπηρεσίες που παρέχει η εταιρία μας, όπως (SMS, MMS add on, 3G add on, VPN add on, e-bill, web sms, BlackBerry, κτλ...)

Επίσης στην παράγραφο ε) ... 'τα ειδικά και στοιχειοθετημένα τιμολογιακά σχήματα', θα ήταν σκόπιμο να υπάρξει ορισμός σχετικά με το τι σημαίνει «στοιχειοθετημένα τιμολογιακά σχήματα».

στ) «Πολιτική αποζημίωσης/επιστροφής» Θα πρέπει να διευκρινιστεί σε τι αναφέρεται π.χ. αν αναφέρεται μόνο για τιμολόγια (από τυχόν λάθος χρεώσεις), ή για το σύνολο των υπηρεσιών / προϊόντων της TIM (π.χ. επιδότηση συσκευής, Risk Free, μισθωμένα κυκλώματα, κτλ..)

η) «Ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών». Όπως σας έχουμε ήδη αναφέρει θα πρέπει να διευκρινιστεί τι σημαίνει 'ποιότητα παρεχόμενων υπηρεσιών' και πώς ορίζεται καθώς είναι κάπως αόριστο (π.χ. κάλυψη δικτύου, 2G/3G/GPRS, μισθωμένες γραμμές, throughput rate για SMS/MMS, κτλ).

### **Άρθρο 3.5 Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Υπηρεσιών Audiotext**

Στην ενότητα αυτή παρατίθενται όροι, οι οποίοι δεν προκύπτουν από κάποιο άλλο κανονιστικό κείμενο που αφορά του αριθμούς Audiotext, με αποτέλεσμα η ρύθμιση που επιδιώκεται να είναι ελλιπής και αποσπασματική, γεγονός που θα δημιουργήσει προβλήματα στη τυχόν εφαρμογή τους. Θα μπορούσαν να ενσωματωθούν στη Διαβούλευση που αφορά το Σχέδιο Κανονισμού της Αριθμοδότησης. Προτείνουμε να διαγραφεί όλη η ενότητα 3.5 από την παρούσα Διαβούλευση.

ΓΕΝΙΚΑ ΣΧΟΛΙΑ

- **Άρθρο 3.5γ,** : Η μέγιστη διάρκεια κλήσεων έως 10 λεπτά δεν θα πρέπει να περιλαμβάνει και το ηχογραφημένο μήνυμα που παρέχει πληροφορίες χρέωσης ή/και την διάρκεια αναμονής. Σε κάθε περίπτωση αυτή η διάρκεια θα πρέπει να είναι μεγαλύτερη έτσι ώστε να αποφεύγονται επαναλαμβανόμενες κλήσεις από τους ίδιους συνδρομητές.
- **Άρθρο 3.5γ:** Η μέγιστη διάρκεια κλήσης θα πρέπει να αντικατασταθεί με μέγιστο κόστος ανά κλήση το οποίο είναι ανεξάρτητο από την διάρκεια κλήσης.
- **Άρθρο 3.5δ:** Η ηχητική ειδοποίηση ανά λεπτό κατά τη διάρκεια της κλήσης μπορεί να θεωρηθεί ως μη αποδεκτή από τον χρήστη της υπηρεσίας.
- **Άρθρο 3.5ζ:** Η γραμμή παραπόνων, όχι πρόσθετης χρέωσης, είναι υποχρέωση του παρόχου της υπηρεσίας και όχι του πάροχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών;
- **Άρθρο 3.5:** Πρέπει να οριστεί συγκεκριμένη διαδικασία παραπόνων και αποζημίωσης του συνδρομητή σε περίπτωση εξαπάτησης από τον πάροχο της υπηρεσίας.

-----