



ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ
ΑΠ 254/71/31-5-2002 “ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΣ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ
ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑΣ ΑΡΙΘΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ”
(ΦΕΚ 791/Β/2002), ΟΠΩΣ ΙΣΧΥΕΙ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΘΕΙΣΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΥΠ’ ΑΡΙΘ. 300/23/5-12-2003 ΑΠΟΦΑΣΗ ΤΗΣ ΕΕΤΤ**

Μαρούσι, Απρίλιος 2005

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ

Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται της παροχής της διευκόλυνσης Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά, συγκεκριμένα δε σε σχέδιο τροποποίησης της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ.

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο σχετικά με τη Φορητότητα Αριθμών στην Ελληνική Αγορά, τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του, με έμφαση κυρίως στο παρόν σχέδιο τροποποίησης της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την **25η Απριλίου 2005** και ώρα 13:00μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν την απόκρυψη της ταυτότητάς τους.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : portability@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: portability@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

1. Εισαγωγή

Στόχος της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης είναι να λάβει η ΕΕΤΤ απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με ζητήματα που ενδεχομένως έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου Φορητότητας Αριθμού στην Ελληνική Αγορά.

Στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της για την εποπτεία της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, η ΕΕΤΤ έχει διαπιστώσει προβλήματα στην παροχή της διευκόλυνσης της φορητότητας αριθμών, όπως για παράδειγμα το χαμηλό ποσοστό ενημέρωσης των καταναλωτών σχετικά με την δυνατότητα φορητότητας των αριθμών τους που σε συνδυασμό και με το παρατηρούμενο μεγάλο ποσοστό απόρριψης των μέχρι σήμερα υποβληθεισών αιτήσεων φορητότητας έχουν ως αποτέλεσμα τη μη εκμετάλλευση των ωφελειών για τους καταναλωτές που φέρει η εφαρμογή της φορητότητας αριθμών στην τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Στο πλαίσιο αυτό, η ΕΕΤΤ υποβάλλει σχέδιο Απόφασης για την τροποποίηση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου για τη Φορητότητα Αριθμών και συγκεκριμένα της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ με σκοπό τη μεγιστοποίηση των ωφελειών για τους καταναλωτές και την ανάπτυξη του ανταγωνισμού που φέρει η εφαρμογή της φορητότητας αριθμών στην τηλεπικοινωνιακή αγορά.

2. Ισχύον Νομικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με την Οδηγία 97/33/ΕΚ, άρθρο 12, «...οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές ενθαρρύνουν την κατά το δυνατό ταχύτερη εισαγωγή της διευκόλυνσης φορητότητας του αριθμού ώστε οι τελικοί χρήστες που το επιθυμούν να μπορούν να διατηρούν τον ή τους αριθμούς τους στο σταθερό δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο σε συγκεκριμένη τοποθεσία, ανεξάρτητα από τον οργανισμό που παρέχει την υπηρεσία...». Επίσης, προβλέπεται ότι προκειμένου να εξασφαλισθεί ότι τα τέλη που καταβάλλουν οι καταναλωτές είναι εύλογα, οι Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές εξασφαλίζουν μία λογική τιμολόγηση της διασύνδεσης για την παροχή αυτής της διευκόλυνσης.

Ακολούθως, σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα 165/99 (ΦΕΚ 159/Α/1999), ιδίως δε το άρθρο 12 αυτού, ορίζεται ότι «...Επιτρέπεται η φορητότητα αριθμού ή των αριθμών από τον οργανισμό...Τα τέλη που καταβάλλονται για τη διευκόλυνση αυτή είναι λογικά και καθορίζονται εκ μέρους των Οργανισμών βάσει λογικής τιμολόγησης της διασύνδεσης με ανάλογη εφαρμογή της παρ. 7 του άρθρου 9».

Επίσης, σύμφωνα με το άρθρο 7 του Ν.2867/2000 (ΦΕΚ 273/Α/2000), «η ΕΕΤΤ εκδίδει το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης ... το οποίο πρέπει ... να προβλέπει ... το αργότερο έως 1.1.2003, την εισαγωγή της διευκόλυνσης Φορητότητας των Αριθμών».

Σύμφωνα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ 254/71/2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 300/23/2003 (ΦΕΚ 1915/Β/2003), προβλέπεται ότι «Σκοπός της παρούσας Απόφασης είναι η θέσπιση κανόνων σχετικών με την εισαγωγή της διευκόλυνσης της φορητότητας αριθμών στην Ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά». Στο άρθρο 3 της ως άνω Απόφασης ορίζεται ότι «Οι πάροχοι σταθερών τηλεπικοινωνιακών δικτύων ή/και υπηρεσιών υποχρεούνται να διασφαλίζουν τη φορητότητα των γεωγραφικών αριθμών ...» ενώ στο άρθρο 4 της ως άνω Απόφασης ορίζεται ότι «Οι πάροχοι κινητών τηλεπικοινωνιακών δικτύων

ή/και υπηρεσιών είναι υποχρεωμένοι να διασφαλίζουν τη φορητότητα αριθμών κινητής τηλεφωνίας, ώστε οι συνδρομητές να μπορούν να διατηρούν τον ή τους αριθμούς τους στο δημόσιο δίκτυο κινητής τηλεφωνίας όταν αλλάζουν τον οργανισμό που παρέχει τις τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες». Ακόμη, στο άρθρο 11 της ως άνω Απόφασης προβλέπεται ότι «1. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι αναπτύσσουν συστήματα πληροφόρησης και ενημέρωσης των καταναλωτών και διαδικασίες προστασίας τους ώστε το κοινό να κατανοήσει, ιδίως, τις επιλογές που έχει και τον τρόπο λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών φορητότητας. 2. Με την έναρξη παροχής της υπηρεσίας φορητότητας, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι οφείλουν να αναπτύσσουν συστήματα πληροφόρησης των συνδρομητών κατόπιν αιτήματός τους σχετικά με τη διαφορά στη χρέωση της κλήσης σε σχέση με τα τιμολόγια που ισχύουν για κλήσεις προς τον πάροχο στον οποίο έχει πρωτογενώς εκχωρηθεί η αντίστοιχη ομάδα αριθμών και η οποία οφείλεται στη μεταφορά του καλούμενου αριθμού σε άλλον πάροχο».

Ακολουθώντας με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ: 305/37/2004 και 305/38/2004 (ΦΕΚ 422/Β/2004), ορίσθηκε το κόστος συναλλαγής για την φορητότητα των αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας αντίστοιχα.

Σύμφωνα, άλλωστε, με την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7^{ης} Μαρτίου 2002 για την Καθολική Υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας), ιδίως δε το άρθρο 30 αυτής, ορίζεται ότι «...τα κράτη μέλη εξασφαλίζουν ότι όλοι οι συνδρομητές των διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένων των κινητών υπηρεσιών, μπορούν να διατηρούν, μετά την υποβολή αίτησης, τον αριθμό ή τους αριθμούς τους, ανεξαρτήτως της επιχείρησης που παρέχει την υπηρεσία: α) εφόσον πρόκειται για γεωγραφικούς αριθμούς σε συγκεκριμένο τόπο και β) εφόσον πρόκειται για μη γεωγραφικούς αριθμούς, σε οποιοδήποτε τόπο. Επίσης, ρητά προβλέπεται ότι οι εθνικές κανονιστικές αρχές εξασφαλίζουν ότι η τιμολόγηση της διασύνδεσης για την παροχή φορητού αριθμού είναι κοστοστρεφής και ότι οι τυχόν άμεσες επιβαρύνσεις των συνδρομητών δεν δρουν αποτρεπτικά για τη χρήση των ευκολιών αυτών.»

3. ΣΧΕΔΙΟ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗΣ ΤΗΣ ΑΠΟΦΑΣΗΣ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΑΠ 254/71/31-5-2002

“Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά”

(ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-

2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ

Κατά την εφαρμογή του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην ελληνική αγορά προκύπτουν ζητήματα τα οποία η ΕΕΤΤ χρειάζεται να ρυθμίσει, προς όφελος των καταναλωτών και τόνωσης του ανταγωνισμού στην αγορά των τηλεπικοινωνιών. Σε αυτό το πλαίσιο καλείστε να υποβάλετε τις απόψεις σας αναφορικά με το παρόν σχέδιο τροποποίησης της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 “Κανονισμός Εισαγωγής της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά” (ΦΕΚ 791/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την υπ’ αριθ. 300/23/5-12-2003 Απόφαση της ΕΕΤΤ, καθώς και να απαντήσετε μια σειρά από ερωτήσεις, παραθέτοντας τεκμηριωμένα τις απόψεις σας.

Οι προτεινόμενες τροποποιήσεις είναι οι ακόλουθες :

A. Το άρθρο 9 της Απόφασης ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

Άρθρο 9
Διαδικασίες Παροχής της Φορητότητας Αριθμών

1. Η διαδικασία παροχής φορητότητας είναι μονοαπευθυντική. Ο συνδρομητής που επιθυμεί να μεταφέρει τον αριθμό του, απευθύνεται μόνο στον πάροχο-δέκτη για την παροχή της εν λόγω υπηρεσίας και υποβάλλει τη σχετική αίτησή του στον πάροχο-δέκτη, ο οποίος μεριμνά για την διεκπεραίωσή της σύμφωνα με την παρούσα.
2. Ο πάροχος-δέκτης είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει τους συνδρομητές που ενδιαφέρονται να μεταφέρουν τον αριθμό τους σχετικά με την τιμολόγηση και τη χρέωση των παρεχομένων υπηρεσιών.
3. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι δεν πρέπει να περιορίζουν καθιονδήποτε τρόπο την παροχή και προώθηση της φορητότητας αριθμών στην Ελληνική αγορά προς τους συνδρομητές. Συγκεκριμένα, οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι εξασφαλίζουν ότι οι παρεχόμενες δυνατότητες εξυπηρέτησης ή/και οι όροι παροχής νέων συνδέσεων δεν διαφοροποιούνται ουσιωδώς ούτε περιορίζονται στο ελάχιστο σε περίπτωση που ο χρήστης αιτείται και την παροχή της διευκόλυνσης της φορητότητας αριθμών.
4. α) Οι αιτήσεις φορητότητας υποβάλλονται από τον συνδρομητή είτε έντυπα είτε με τηλεομοιοτυπία, ή ηλεκτρονικά ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή δύνανται να μαγνητοφωνούνται, εκτός εάν άλλως ορίζεται στην παρούσα.
β) Η αίτηση φορητότητας αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής των υπηρεσιών από τον πάροχο-δότη.
5. α) Ο πάροχος-δέκτης δεν υποχρεούται στην αποστολή των πρωτότυπων αιτήσεων φορητότητας καθώς και των ενδεχόμενων συνοδευτικών δικαιολογητικών στον πάροχο-δότη αλλά υποχρεούται στην φύλαξή τους σε σχετικό αρχείο.
β) Σε περίπτωση που ο πάροχος-δότης ζητήσει την υποβολή ακριβών αντιγράφων των αιτήσεων φορητότητας καθώς και των ενδεχόμενων συνοδευτικών δικαιολογητικών, ο πάροχος-δέκτης είναι υποχρεωμένος να τα υποβάλει στον πάροχο-δέκτη, χωρίς αυτό να επηρεάζει την διεκπεραίωση της αίτησης.
6. Οι αιτήσεις φορητότητας προωθούνται από τον πάροχο-δέκτη στον πάροχο-δότη εντός το πολύ δύο (2) εργάσιμων ημερών.
Πιθανή χρονική απόκλιση από την ανωτέρω προθεσμία δεν θα επηρεάζει το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της αίτησης και μεταφοράς του αριθμού, όπως αυτός προσδιορίζεται στην παρ. 17.
7. Στην περίπτωση που η αίτηση φορητότητας υποβάλλεται από συνδρομητή ή χρήστη του οποίου τα στοιχεία είναι διαθέσιμα στον πάροχο-δότη τότε στην αίτηση πρέπει να αναγράφονται τα ακόλουθα στοιχεία:
Επώνυμο και Όνομα (Επωνυμία σε περίπτωση εταιρείας), ΑΦΜ (εφόσον είναι κάτοχος ΑΦΜ), αριθμ. Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου σε περιπτώσεις όπου δεν είναι κάτοχος ΑΦΜ, και αριθμό (ή ομάδα αριθμών) τηλεφώνου και είδος σύνδεσης.
Τα ανωτέρω στοιχεία χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίηση του αιτούντος από τον πάροχο-δότη.

Στην περίπτωση που ο πάροχος-δότης δεν διαθέτει εξ αρχής το σύνολο της ανωτέρω απαιτούμενης πληροφορίας, δεν δύναται να απορρίψει την αίτηση φορητότητας του συνδρομητή, αλλά υποχρεούται να προβεί σε ταυτοποίηση του συνδρομητή με τα στοιχεία που διαθέτει.

8. Στην περίπτωση αίτησης φορητότητας για χρήστες προπληρωμένου χρόνου στην κινητή τηλεφωνία, των οποίων τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στον πάροχο-δότη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 2774/1999 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα», (ΦΕΚ 287/Α/22.12.1999) ισχύουν τα ακόλουθα :

α) Η αίτηση περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία :

- i) Τον αριθμό τηλεφώνου που θα μεταφερθεί
- ii) Τα χαρακτηριστικά-μοναδικά αναγνωριστικά της κάρτας SIM :
 - i. κωδικός MSISDN
 - ii. κωδικός IMSI
 - iii. κωδικός SIM

β) Η αίτηση υποβάλλεται στα σημεία παροχής της διευκόλυνσης φορητότητας με την επίδειξη της κάρτας SIM και η ακρίβεια των ανωτέρω στοιχείων βεβαιώνεται από τον πάροχο-δέκτη.

9. Ο πάροχος-δότης που λαμβάνει την αίτηση διακοπής του συνδρομητή από τον πάροχο-δέκτη οφείλει να προβεί στη διακοπή της σύνδεσης και το κλείσιμο του λογαριασμού, εκτός από τις ακόλουθες περιοριστικά αναφερόμενες περιπτώσεις :

A. Στην περίπτωση αιτήσεων φορητότητας αριθμών σταθερής τηλεφωνίας:

- A1. Τα στοιχεία του αιτούντος συνδρομητή, ήτοι για τα φυσικά πρόσωπα επώνυμο, όνομα και για τα νομικά πρόσωπα η επωνυμία διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.
- A2. Το Α.Φ.Μ. ή εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο που δεν είναι κάτοχος Α.Φ.Μ., ο Αριθμ. Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.

Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου, οπότε και απόρριψης της αίτησης από τον πάροχο-δότη λόγω μη συμφωνίας του αριθμ. Α.Δ.Τ. ή του αριθμ. Διαβατηρίου, ο συνδρομητής δύναται να υποβάλλει εκ νέου την αίτηση επισυνάπτοντας αντίγραφο του Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου προκειμένου να αιτιολογήσει την αλλαγή του αριθμ. Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου του. Το αντίγραφο του Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου κοινοποιούνται από τον πάροχο-δέκτη στον πάροχο-δότη, ο οποίος οφείλει να ενημερώσει τα στοιχεία που τηρεί και να προβεί στην αποδοχή της αίτησης.

- A3. Ο αριθμός τηλεφώνου, διαφέρει από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του (περιλαμβάνοντας και το είδος της σύνδεσης π.χ. ISDN, PSTN, κλπ.).
- A4. Στην περίπτωση αίτησης φορητότητας για ομάδα (μπλοκ) αριθμών, τα στοιχεία της ομάδας αυτής διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του (MSN αριθμοί που δεν περιλαμβάνονται, ή κάποιοι εκ των αριθμών της ομάδας να είναι απενεργοποιημένοι, κλπ.)

A5. Αν ο συνδρομητής, κατά την ημερομηνία υποβολής της αίτησης φορητότητας, βρίσκεται νομίμως σε διακοπή παροχής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του στο δίκτυο του παρόχου-δότη, σύμφωνα με την οριζόμενη διαδικασία στο άρθρο 9 του Ν. 2867/2000, όπως εκάστοτε ισχύει. Μόλις η σχετική οικονομική εκκρεμότητα διευθετηθεί, αίρεται ο λόγος άρνησης του παρόχου-δότη.

B. Στην περίπτωση αιτούντος συνδρομητή ή χρήστη κινητής τηλεφωνίας, του οποίου τα στοιχεία είναι διαθέσιμα στον πάροχο-δότη και τα οποία χρησιμοποιούνται για την ταυτοποίησή του:

B1. Τα στοιχεία του αιτούντος συνδρομητή, ήτοι για τα φυσικά πρόσωπα επώνυμο, όνομα και για τα νομικά πρόσωπα η επωνυμία διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.

B2. Το Α.Φ.Μ. ή εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο που δεν είναι κάτοχος Α.Φ.Μ., ο Αριθμ. Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.

Σε περίπτωση αλλαγής του αριθμού Α.Δ.Τ. ή Διαβατηρίου, οπότε και απόρριψης της αίτησης από τον πάροχο-δότη λόγω μη συμφωνίας του αριθμ. Α.Δ.Τ. ή του αριθμ. Διαβατηρίου, ο συνδρομητής δύναται να υποβάλλει εκ νέου την αίτηση επισυνάπτοντας αντίγραφο του Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου προκειμένου να αιτιολογήσει την αλλαγή του αριθμ. Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου του. Το αντίγραφο του Α.Δ.Τ. ή του Διαβατηρίου κοινοποιούνται από τον πάροχο-δέκτη στον πάροχο-δότη, ο οποίος οφείλει να ενημερώσει τα στοιχεία που τηρεί και να προβεί στην αποδοχή της αίτησης.

B3. Ο αριθμός τηλεφώνου, διαφέρει από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.

B4. Στην περίπτωση αίτησης φορητότητας για ομάδα (μπλοκ) αριθμών, τα στοιχεία της ομάδας αυτής διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του (κάποιοι εκ των αριθμών της ομάδας να είναι απενεργοποιημένοι, κλπ.)

B5. Στην περίπτωση αίτησης φορητότητας για πρωτεύοντες και δευτερεύοντες αριθμούς (data ή fax) κινητής τηλεφωνίας, στην αίτηση περιλαμβάνεται μόνο ο δευτερεύων αριθμός

B6. Αν ο συνδρομητής, κατά την ημερομηνία υποβολής της αίτησης φορητότητας, βρίσκεται νομίμως σε διακοπή παροχής τηλεπικοινωνιακής υπηρεσίας λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του στο δίκτυο του παρόχου-δότη, σύμφωνα με την οριζόμενη διαδικασία στο άρθρο 9 του Ν. 2867/2000, όπως εκάστοτε ισχύει. Μόλις η σχετική οικονομική εκκρεμότητα διευθετηθεί, αίρεται ο λόγος άρνησης του παρόχου-δότη.

Γ. Στην περίπτωση αιτούντων χρηστών προπληρωμένου χρόνου στην κινητή τηλεφωνία, των οποίων τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στον πάροχο-δότη:

- Γ1. Τα χαρακτηριστικά-μοναδικά αναγνωριστικά της SIM (π.χ. MSISDN) διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.
- Γ2. Ο αριθμός τηλεφώνου διαφέρει από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του.
10. Ο πάροχος-δότης στις ανωτέρω περιπτώσεις απόρριψης της αίτησης φορητότητας οφείλει να γνωστοποιήσει την αρνητική του απάντηση στον πάροχο-δέκτη αναλύοντας τους λόγους άρνησης, το αργότερο εντός δύο (2) εργάσιμων ημερών. Πιθανή χρονική απόκλιση από την ανωτέρω προθεσμία, από κοινού συμφωνημένη μεταξύ του παρόχου-δότη και του παρόχου-δέκτη, δεν θα επηρεάζει το συνολικό χρόνο διεκπεραίωσης της αίτησης και μεταφοράς του αριθμού, όπως αυτός προσδιορίζεται στην παρ. 17.
- Σε περίπτωση άπρακτης παρόδου της ανωτέρω προθεσμίας τεκμαίρεται ότι ο πάροχος-δότης απάντησε θετικά στην αίτηση διακοπής.
11. Ο συνδρομητής έχει δικαίωμα φορητότητας ακόμη και αν συνδέεται με τον πάροχο με σύμβαση ορισμένου χρόνου.
12. Ο χρήστης διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας οποιαδήποτε στιγμή μέχρι την ενεργοποίηση της νέας του κάρτας SIM εάν πρόκειται για συνδρομητή ή χρήστη κινητής τηλεφωνίας ή αντίστοιχα την εγκατάσταση της νέας γραμμής εάν πρόκειται για συνδρομητή σταθερής τηλεφωνίας.
13. Τα αιτήματα ακύρωσης της αίτησης ή οι καταγγελίες υποβάλλονται έντυπα, με τηλεομοιοτυπία ή ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής από τους συνδρομητές στον πάροχο δέκτη.
14. Για το κλείσιμο του λογαριασμού, ο πάροχος-δότης εισπράττει τα οφειλόμενα απευθείας από τον συνδρομητή. Η καταβολή των οφειλομένων δεν αποτελεί προϋπόθεση για την διακοπή της σύνδεσης και τη μεταφορά του αριθμού.
15. Στην περίπτωση που γίνεται η εγκατάσταση καινούργιας γραμμής από τον πάροχο-δέκτη, τότε πρέπει να εξασφαλιστεί η αδιάλειπτη παροχή εξερχομένων κλήσεων και η ελαχιστοποίηση οποιασδήποτε διακοπής εισερχομένων κλήσεων. Ο πάροχος-δέκτης είναι υπεύθυνος για την ενημέρωση των συνδρομητών σχετικά με τη μεταφορά του αριθμού.
16. Για την οργάνωση της μεταφοράς μπορούν να ακολουθηθούν διάφορες διαδικασίες, λαμβάνοντας υπόψη και τη σχετική επιθυμία του πελάτη που μεταφέρει τον αριθμό του, όπως :
- α. απενεργοποίηση από τον πάροχο-δότη και εφαρμογή της νέας δρομολόγησης τη χρονική στιγμή που θα καθοριστεί από τον πάροχο-δέκτη.
 - β. απενεργοποίηση από τον πάροχο-δότη και εφαρμογή της νέας δρομολόγησης οποιαδήποτε στιγμή μέσα σε ένα διάστημα δέκα (10) εργάσιμων ημερών, με τον πάροχο-δέκτη να ξεκινά τη διαδικασία της απενεργοποίησης χρησιμοποιώντας on-line μέθοδο ελέγχου από το χώρο του πελάτη ή αλλού.
17. Ο χρόνος διεκπεραίωσης της μεταφοράς αριθμού δεν δύναται να υπερβαίνει τις δέκα (10) εργάσιμες ημέρες, εκτός αν στην αίτησή του ο συνδρομητής καθορίσει διαφορετικό χρονικό διάστημα για την διεκπεραίωση, το οποίο σε καμία περίπτωση δεν δύναται να υπερβαίνει τις δεκαπέντε (15) εργάσιμες ημέρες .
18. Η διαδικασία ενεργοποίησης της φορητότητας αριθμού πρέπει να εξασφαλίζει κατά το μέγιστο δυνατόν αδιάκοπη παροχή υπηρεσιών στο συνδρομητή. Σε

περίπτωση που εμφανιστούν προβλήματα κατά τη διαδικασία μεταφοράς ενός αριθμού και πριν την ολοκλήρωσή της, θα καταβάλλεται κάθε εύλογη προσπάθεια αυτά να λύνονται εντός 24 ωρών. Η προσπάθεια αυτή περιλαμβάνει, εάν χρειαστεί, και την αποκατάσταση της αρχικής υπηρεσίας από τον πάροχο-δότη. Για αυτό, ο πάροχος-δότης πρέπει να διατηρεί τις απαραίτητες πληροφορίες έτσι ώστε να μπορεί να αποκαταστήσει την αρχική υπηρεσία μέσα σε 24 ώρες μετά από σχετική αίτηση του παρόχου δέκτη. Ο πάροχος-δότης και ο πάροχος-δέκτης μεριμνούν ιδιαίτερα για την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών κατά τη διάρκεια της μεταφοράς σε περιπτώσεις όπου εξυπηρετείται ιδιαίτερη κοινωνική ανάγκη, όπως στα νοσοκομεία.

19. Στην περίπτωση που οι αιτήσεις φορητότητας αριθμών συνοδεύονται με αιτήσεις αποδεσμοποίησης τοπικών βρόχων, τότε οι πάροχοι οφείλουν να μεριμνούν για την ελαχιστοποίηση του χρόνου μη παροχής υπηρεσιών στους συνδρομητές.

Β. Το άρθρο 11 της Απόφασης ΑΠ.: 254/71/31-5-2002 αντικαθίσταται από το ακόλουθο:

Άρθρο 11

Προστασία Καταναλωτή

1. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι αναπτύσσουν συστήματα πληροφόρησης και ενημέρωσης των καταναλωτών και διαδικασίες προστασίας τους ώστε το κοινό να κατανοήσει, ιδίως τις επιλογές που έχει και τον τρόπο λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών φορητότητας. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι υποχρεούνται να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια ώστε να ενημερώνουν τους καταναλωτές. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι υποχρεούνται να παρέχουν πληροφορίες σχετικά με τη φορητότητα αριθμών σε όλα τα σημεία παροχής νέων συνδέσεων.
2. Οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι οφείλουν να αναπτύσσουν συστήματα πληροφόρησης των συνδρομητών κατόπιν αιτήματός τους σχετικά με τη διαφορά στη χρέωση της κλήσης σε σχέση με τα τιμολόγια που ισχύουν για κλήσεις προς τον πάροχο στον οποίο έχει πρωτογενώς εκχωρηθεί η αντίστοιχη ομάδα αριθμών και η οποία οφείλεται στη μεταφορά του καλούμενου αριθμού σε άλλον πάροχο.
3. Η δημιουργία και η λειτουργία της ΕΒΔΑΦ καθώς και η διεκπεραίωση των αιτήσεων φορητότητας πρέπει να είναι σύμφωνες με την κείμενη νομοθεσία που διέπει την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
4. Οι παραπάνω διατάξεις δεν περιορίζουν σε τίποτα τα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση τη νομοθεσία για τα δικαιώματα προστασίας καταναλωτή και ιδιαίτερα τα άρθρα 4 και 8 του νόμου 2251/94 (ΦΕΚ 191/Α/1994), την εγκυρότητα των όρων συμβάσεων προσχώρησης σύμφωνα με το άρθρο 2 του νόμου 2251/94 (ΦΕΚ 191/Α/1994) και το άρθρο 281 του ΑΚ και τη νομοθεσία περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ιδιαίτερα το άρθρο 4 παρ. 2,3,4 και 5 και τα άρθρα 5 και 8 του νόμου 2774/99 (ΦΕΚ 287/Α/1999) περί προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στον τηλεπικοινωνιακό τομέα.
5. Εάν κάποιος πάροχος ή προστιθείς του δηλώσει ανακριβώς τα στοιχεία κάποιου προσώπου ως συμφωνούντος με την ενεργοποίηση φορητότητας ή/και παραβιάζει τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού επιβάλλονται σε αυτόν διοικητικές κυρώσεις σύμφωνα με την ισχύουσα νομοθεσία.

Γ. Έναρξη ισχύος

Η ισχύς των ανωτέρω τροποποιήσεων αρχίζει με τη δημοσίευσή τους στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως.

Ερωτήσεις:

1. Συμφωνείτε με τις προτεινόμενες ανωτέρω διαδικασίες παροχής της φορητότητας αριθμών στις περιπτώσεις αριθμών σταθερής τηλεφωνίας και κινητής τηλεφωνίας; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.
2. Συμφωνείτε με τα προτεινόμενα στοιχεία των αιτήσεων φορητότητας αριθμών στην περίπτωση χρηστών προπληρωμένου χρόνου στην κινητή τηλεφωνία, των οποίων τα στοιχεία δεν είναι διαθέσιμα στον πάροχο-δότη; Ποια θεωρείτε ότι πρέπει να είναι τα στοιχεία αυτά κατ' ελάχιστον; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.
3. Συμφωνείτε με τα προτεινόμενα ανωτέρω μέτρα για την προστασία του καταναλωτή; Τεκμηριώστε την απάντησή σας.
4. Ποια θεωρείτε ότι πρέπει να είναι η διαδικασία υλοποίησης της φορητότητας αριθμών σταθερής τηλεφωνίας στις περιπτώσεις που συνοδεύεται από αδεσμοποίηση τοπικού βρόχου ώστε να ελαχιστοποιηθεί ο χρόνος μη παροχής υπηρεσιών στους συνδρομητές;
5. Ποιος θεωρείται ότι πρέπει να είναι ο χρόνος έναρξης εφαρμογής των ανωτέρω διαδικασιών παροχής της φορητότητας αριθμών;
6. Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.