ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ
ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ
ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΑΝΑΚΥΠΤΟΝΤΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Η/ ΚΑΙ ΖΗΤΗΜΑΤΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

10 ΔΕΚΕΜΒΡΙΟΥ 2004

ΜΑΡΟΥΣΙ, ΑΘΗΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ 1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ 2
ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ 3
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ 4
ΕΡΩΤΗΣΗ 1 ..... *4*
ΕΡΩΤΗΣΗ 2 ..... *5*
ΕΡΩΤΗΣΗ 3 ..... *6*
ΕΡΩΤΗΣΗ 4 ..... *8*
ΕΡΩΤΗΣΗ 5 ..... *12*
ΕΡΩΤΗΣΗ 6 ..... *13*
ΕΡΩΤΗΣΗ 7 ..... *13*
ΕΡΩΤΗΣΗ 8 ..... *14*
ΕΡΩΤΗΣΗ 9 ..... *16*
ΕΡΩΤΗΣΗ 10 ..... *17*
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ (ΑΝΩΝΥΜΑ) 19
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ 113

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η δημόσια διαβούλευση αναφορικά με ανακύπτοντα προβλήματα ή/ και ζητήματα παροχής της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 6-10-2004 έως 27-10-2004 και βασίστηκε στο σχετικό κείμενο της ΕΕΤΤ[1]. Στη δημόσια διαβούλευση κατέθεσαν τις απόψεις τους σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή δώδεκα (12) συνολικά τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι. Ο λεπτομερής κατάλογος των συμμετεχόντων επισυνάπτεται στο παράρτημα Ι.

Στόχος της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης είναι να λάβει η ΕΕΤΤ απόψεις και σχόλια από κάθε ενδιαφερόμενο, σχετικά με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά (ΑΠ ΕΕΤΤ 254/70/2002, ΦΕΚ 773/Β/2002), τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του με έμφαση κυρίως στα ενδεικνυόμενα μέτρα περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns), τις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα καθώς και την εφαρμογή του ως άνω πλαισίου Προεπιλογής Φορέα και στους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους.

Για την καλύτερη παρουσίαση των απόψεων των παρόχων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, στο κείμενο που ακολουθεί χρησιμοποιείται ο παρακάτω συμβολισμός: (**A/B**) όπου:
A: ο αριθμός των παρόχων που έχουν την ίδια άποψη στο συγκεκριμένο ερώτημα.
B: ο αριθμός των παρόχων που απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα.
Επισημαίνεται ότι η αρίθμηση των συμμετεχόντων σε κάθε ερώτηση είναι τυχαία.

[1] *Κείμενο δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με ανακύπτοντα προβλήματα ή/ και ζητήματα παροχής της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά ΕΕΤΤ, 6-10-2004*

ΕΠΙΤΕΛΙΚΗ ΣΥΝΟΨΗ

Σκοπός της παρούσας έκθεσης είναι να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με ανακύπτοντα προβλήματα ή/και ζητήματα παροχής διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά. Προέκυψαν τα εξής συμπεράσματα:

- Η συντριπτική πλειοψηφία (10/11) των συμμετεχόντων στη δημόσια διαβούλευση θεωρεί απαραίτητη τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών.
- Η συντριπτική πλειοψηφία (11/12) των συμμετεχόντων θεωρεί αναγκαία την ύπαρξη standstill περιόδου και διαφοροποιούνται μόνο στη χρονική διάρκεια της περιόδου αυτής.
- Οι συμμετέχοντες κάνουν προτάσεις για τον περιορισμό της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών, προτείνοντας τη διεξαγωγή αιφνιδιαστικών ελέγχων, την επιβολή αυστηρών κυρώσεων και προστίμων, τη θέσπιση κώδικα δεοντολογίας.
- Η συντριπτική πλειοψηφία (9/11) των συμμετεχόντων θεωρεί ότι η αίτηση κατάργησης προεπιλογής φορέα θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον προεπιλεγμένο πάροχο καθώς και να ακυρώνεται κάθε νέα αίτηση εφόσον εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα.
- Επίσης, η συντριπτική πλειοψηφία (10/11) των συμμετεχόντων προτείνουν να αντικατασταθεί ο γραφειοκρατικός τρόπος διεκπεραίωσης των αιτήσεων με νέα ηλεκτρονικού τύπου διαδικασία, ώστε να είναι δυνατή η ταχύτερη και πιο αξιόπιστη επεξεργασία των αιτήσεων.

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1

Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών; Ποια μέτρα θεωρείτε ως τα πλέον κατάλληλα; Διευκρινίστε εάν τα μέτρα που προτείνετε θεωρείτε ότι πρέπει να εφαρμοστούν για όλους τους παρόχους ή μόνο για τον υπόχρεο παροχής της Προεπιλογής Φορέα. Δικαιολογήστε την απάντησής σας.

Στην ερώτηση απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι ρυθμός ανάπτυξης συνολικά της αγοράς Π.Φ. δεν δικαιολογεί τη λήψη μέτρων, η εφαρμογή των ισχυουσών διατάξεων περί αθέμιτου ανταγωνισμού καθώς και των διατάξεων περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εξασφαλίζει την ομαλή λειτουργία της αγοράς και προστατεύει τον καταναλωτή. Επίσης προτείνει να υπάρξει κώδικας δεοντολογίας που θα δεσμεύει κατά τον ίδιο τρόπο όλους τους παρόχους καθώς και τον υπόχρεο πάροχο της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα τόσο ως προς τον τρόπο πώλησης και προώθησης της υπηρεσίας, όσο και ως προς την πρακτική επαναπροσέλκυσης.

Δέκα (10/11) θεωρούν απαραίτητη τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών. Ειδικότερα:

- Δέκα (10/10) προτείνουν να απαγορευθεί στον ΟΤΕ η επικοινωνία με τον συνδρομητή που ενεργοποιεί την υπηρεσία προεπιλογής (standstill / no contact period) για έξι μήνες / δώδεκα μήνες.
- Τέσσερις (4/10) προτείνουν το αίτημα κατάργησης προεπιλογής να υποβάλλεται αποκλειστικά και μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο.

- Επτά (7/10) προτείνουν την απαγόρευση ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ λιανικών και χονδρικών τμημάτων των παρόχων που έχουν την υποχρέωση παροχής Π. Φ. στους συνδρομητές τους (ΟΤΕ) (η πρόταση αυτή δεν γίνεται από το σύνολο των εναλλακτικών παρόχων).
- Τέσσερις (4/10) προτείνουν εφόσον δεν γίνει δεκτό το να υποβάλλονται αιτήματα κατάργησης μόνον μέσω του Προεπιλεγμένου παρόχου, θα πρέπει και πάλι να επιβληθεί standstill period 6 μηνών και επιπλέον τα αιτήματα κατάργησης που υποβάλλονται στον ΟΤΕ να μην υλοποιούνται πριν την πάροδο 15 ημερών. Εντός 5 ημερών από την υποβολή του αιτήματος κατάργησης, ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει ενημερώσει εγγράφως τον προεπιλεγμένο πάροχο σχετικά με τις εκκρεμείς αιτήσεις σχετικά με τις εκκρεμείς αιτήσεις. Στο υπόλοιπο διάστημα των 10 ημερών μέχρι την κατάργηση, ο πάροχος δικαιούται να έλθει σε επαφή με τον συνδρομητή προκειμένου να εξασφαλίσει ότι δεν υπάρχει κάποιο σφάλμα ή/και παρανόηση. Ένας (1/4) από τους τέσσερις θεωρεί ότι το χρονικό περιθώριο των δύο ημερών είναι αρκετό.
- Ένας (1/10) προτείνει να επιβληθούν περιορισμοί στις διαφημιστικές εκστρατείες του ΟΤΕ.
- Ένας (1/10) θεωρεί ότι η διαχείριση μίας βάσης όχι μόνο των πελατών του ΟΤΕ αλλά και των συνδρομητών όλων ανεξαιρέτως των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και η γνώση της συναλλακτικής συμπεριφοράς τους αποτελεί σαφέστατο πεδίο ελέγχου και ρύθμισης.

ΕΡΩΤΗΣΗ 2

Στην περίπτωση που θεωρείτε ότι είναι αναγκαία η θέση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή δε θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period), ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε ικανό και επαρκές προκειμένου να καταστήσει αποτελεσματικές τις παραπάνω ρυθμιστικές παρεμβάσεις;

Στην ερώτηση απάντησαν και οι δώδεκα (12) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Ένας (1/12) διαφωνεί με την εισαγωγή standstill περιόδου. Ειδικότερα αναφέρει ότι αν και δεν έχει αιτιολογηθεί επαρκώς το περιεχόμενο καθώς και η ανάγκη που επιβάλλει τη λήψη τέτοιων μέτρων σε περίπτωση που εφαρμοστεί το εν λόγω μέτρο, το χρονικό διάστημα που μπορεί να θεωρηθεί εύλογο είναι αυτό της one billing period, δηλαδή ένας μήνας από την ενεργοποίηση του αιτήματος.

Έντεκα (11/12) θεωρούν αναγκαία την ύπαρξη stand still περιόδου. Από αυτούς επτά (7/11) προτείνουν χρονική διάρκεια τουλάχιστον 6 μηνών, ένας (1/11) χρονική διάρκεια 12 μηνών, ένας (1/11) χρονική διάρκεια 9 μηνών, ένας (1/11) χρονική διάρκεια 4 μηνών και ένας (1/11) χρονική διάρκεια 2 μηνών.

ΕΡΩΤΗΣΗ 3

Έχετε να προτείνετε εναλλακτικό τρόπο περιορισμού της ως άνω περιγραφόμενης πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών (win back campaigns); Παρουσιάστε τα πλεονεκτήματα της δικής σας πρόταση σε σχέση με τις προτάσεις που έχουν παρουσιαστεί στο παρόν.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Τέσσερις (4/10) προτείνουν τροποποίηση διαδικασιών και υφιστάμενου πλαισίου, χωρίς να γίνονται πιο συγκεκριμένοι.

Ένας (1/10)συμφωνεί με τα μέτρα που προτείνονται.

Ένας (1/10) δεν απαντά αλλά παραπέμπει στις απαντήσεις του σε άλλες ερωτήσεις.

Δύο (2/10) προτείνουν την διεξαγωγή αιφνιδιαστικών ελέγχων και να υπάρξει πιο στενός έλεγχος προς τον ΟΤΕ.

Δύο (2/10) προτείνουν την επιβολή αυστηρών κυρώσεων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές της ΕΕ για την επιβολή προστίμων.

Ένας (1) εκ των ανωτέρω προτείνει επίσης τα ακόλουθα:

- Αποτελεσματικός κατασταλτικό (ex post) έλεγχο.
- Επιβολή υποχρέωσης στον ΟΤΕ τήρησης αρχείου επικοινωνίας με σκοπό την επαναπροσέλκυση για ορισμένο χρονικό διάστημα, κατά τα πρότυπα όσων ισχύουν στην Ιρλανδία. Το αρχείο θα πρέπει να περιλαμβάνει ονοματεπώνυμο και αριθμό τηλεφώνου του εταιρικού-οικιακού χρήστη, ημερομηνία επαφής, ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου του ΟΤΕ, αποτέλεσμα της επαφής. Επίσης, 10% των τηλεφωνημάτων με τυχαία σειρά με σκοπό την επαναπροσέλκυση θα πρέπει να μαγνητοφωνούνται για να μπορεί να ελεγχθεί το θεμιτό ή μη του τρόπου προσέγγισης των καταναλωτών από τους αρμόδιους υπαλλήλους της ΕΕΤΤ.
- Κωδικοποίηση του περιεχομένου της επικοινωνίας με σκοπό την επαναπροσέλκυση (π.χ. θέσπιση στερεότυπης επιστολής, απαγόρευση αφηρημένων υποσχέσεων παροχής πλεονεκτημάτων, απαγόρευση απειλής κυρώσεων κάθε μορφής, απαγόρευση διακριτικής μεταχείρισης σε περίπτωση ύπαρξης προεπιλογής, κλπ.).
- Ταχεία διεκπεραίωση διαδικασιών ακρόασης και ασφαλιστικών μέτρων.
- Επιβολή στον ΟΤΕ να εκπληρώσει την υποχρέωσή του (βλ. απόφαση ΕΕΤΤ 278/64/03) εισαγωγής ηλεκτρονικού συστήματος για την εφαρμογή των διαδικασιών προεπιλογής και φορητότητας.
- Θεσμοθέτηση εναλλακτικών μορφών επίλυσης των διαφορών και συγκεκριμένα διαδικασιών μεσολάβησης (mediation), διαιτησίας (arbitration) και ταχείας διαιτησίας (expedite arbitration) στα πλαίσια και του υπό οριστικοποίηση Ευρωπαϊκού Κώδικα για την μεσολάβηση. Η ενθάρρυνση δημιουργίας κέντρων μεσολάβησης (ΣΕΠΕ κλπ.).
- Να θεσπιστεί κώδικας δεοντολογίας, όπως επιβάλλεται και από το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο και από το γεγονός, ότι υπάρχουν αντίστοιχες πρωτοβουλίες και σε άλλες χώρες της Ευρώπης.
- Η ΕΕΤΤ να αναλάβει ενεργή, διαρκή και ουσιαστική εκστρατεία ενημέρωσης των καταναλωτών σε ζητήματα επιλογής και προεπιλογής φορέα. Ως πρώτο μέτρο να αναλάβει να διεξαγάγει σχετική ενημερωτική ημερίδα σε κεντρικό ξενοδοχείο δίδοντας ευρεία δημοσιότητα.

- Η ΕΕΤΤ να λάβει πρωτοβουλία οργάνωσης συνάντησης των διευθυνόντων συμβούλων (χωρίς δυνατότητα αναπλήρωσης) του ΟΤΕ, των εταιριών παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας.

ΕΡΩΤΗΣΗ 4

Παρουσιάσθηκαν τρόποι ενημέρωσης του Προεπιλεγμένου Φορέα επί της ενεργοποίησης ή / και κατάργησης αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα. Ποιο από τα μέτρα θεωρείτε ως το πλέον κατάλληλο; Δικαιολογήστε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Ένας (1/11) από αυτούς θεωρεί ότι η προτεινόμενη είναι χρονοβόρα διαδικασία που επιβαρύνει το κόστος της Π. Φ. Η διαχείριση του συστήματος που προτείνεται δημιουργεί σοβαρές διαχειριστικές και οικονομικές επιβαρύνσεις στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής.

Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες απάντησαν ως ακολούθως στα προτεινόμενα από την ΕΕΤΤ μέτρα:

Μέτρο (α): Υποχρέωση αποστολής από τον υπόχρεο Παροχής της Προεπιλογής Φορέα προς τους Προεπιλεγμένους Παρόχους, σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε εβδομαδιαία βάση), αναφοράς σχετικά κυρίως με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης Προεπιλογής Φορέα

Πέντε (5/11) προτείνουν εβδομαδιαία προθεσμία σχετικά με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης Π.Φ. εφόσον δεν γίνει δεκτό το αίτημά τους οι αιτήσεις κατάργησης να υποβάλλονται απευθείας στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και όχι στον Υπόχρεο Παροχής Π.Φ.

Ένας (1/11) προτείνει η ενημέρωση από τον Υπόχρεο Παροχής Π.Φ. προς τους Προεπιλεγμένους παρόχους να γίνεται κάθε επτά εργάσιμες ημέρες.

Μέτρο (β): Πριν την υλοποίηση της κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, η θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο

προεπιλεγμένος πάροχος που "χάνει" το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της αίτησης κατάργησης, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Η σύντομη αυτή περίοδος θα μπορούσε να είναι διάρκειας 2 ημερών από την ενημέρωση του προεπιλεγμένου παρόχου για την υποβολή της αίτησης κατάργησης της προεπιλογής φορέα. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει την αίτηση κατάργησης.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι δεν είναι απαραίτητη η ύπαρξη προθεσμίας για επικοινωνία, γιατί μία τέτοια ρύθμιση θα δημιουργούσε περισσότερα προβλήματα από αυτά που εν τοις πράγμασι θα καλείτο να επιλύσει.

Δύο (2/11) θεωρούν ότι εφόσον η αίτηση κατάργησης θα αποστέλλεται απευθείας στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, οι δύο ημέρες θα είναι αρκετές για να επικοινωνεί με τον πελάτη του.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι εφόσον η αίτηση κατάργησης θα αποστέλλεται απευθείας στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, αυτός θα έχει τον χρόνο μέσα σε προθεσμία πέντε ημερών να επικοινωνεί με τον πελάτη του.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι απαιτείται περίοδος δέκα ημερών από την υποβολή της αίτησης, όπου εντός πέντε ημερών ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Τρεις (3/11) θεωρούν ότι απαιτείται περίοδος δεκαπέντε ημερών από την υποβολή της αίτησης, όπου εντός πέντε ημερών ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και εντός δέκα ημερών από την ενημέρωση, αυτός θα έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί με τον πελάτη του.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι απαιτείται περίοδος δεκαπέντε ημερών από την υποβολή της αίτησης, όπου εντός επτά εργασίμων ημερών ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και εντός οκτώ ημερών από την ενημέρωση, αυτός θα έχει τη δυνατότητα να επικοινωνεί με τον πελάτη του.

Μέτρο (γ): Ανάλογο με το ως άνω μέτρο θα μπορούσε να ληφθεί και στην περίπτωση που συνδρομητής αλλάζει προεπιλεγμένο πάροχο υποβάλλοντας

αίτηση ενεργοποίησης στο νέο πάροχο. Πριν την υλοποίηση της νέας αίτησης, θεσπίζεται μια σύντομη περίοδος, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που "χάνει" το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της νέας αίτησης ενεργοποίησης, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Η σύντομη αυτή περίοδος θα μπορούσε να είναι διάρκειας 2 ημερών από την ενημέρωση του υφιστάμενου παρόχου για την υποβολή της αίτησης ενεργοποίησης σε νέο πάροχο. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει τη νέα αίτηση ενεργοποίησης.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι δεν είναι απαραίτητη η θέσπιση προθεσμίας, διότι θα δημιουργούσε περισσότερα προβλήματα από αυτά που θα έλυνε.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι όταν η αίτηση υποβάλλεται απευθείας στον Προεπιλεγμένο Πάροχο του δίνεται η δυνατότητα επικοινωνίας με τον πελάτη, η προθεσμία σε κάθε περίπτωση δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις δύο ημέρες από την έγγραφη ενημέρωση του παρόχου από τον πελάτη.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι απαιτείται προθεσμία τουλάχιστον δέκα ημερών.

Τέσσερις (4/11) θεωρούν ότι απαιτείται περίοδος δεκαπέντε ημερών από την υποβολή της αίτησης, όπου εντός πέντε ημερών ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο ότι «χάνει» πελάτη και η προεπιλογή δεν θα ενεργοποιείται πριν περάσουν δεκαπέντε ημέρες από την παραλαβή της αίτησης προεπιλογής.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι απαιτείται περίοδος δεκαπέντε ημερών, όπου εντός επτά ημερών ο ΟΤΕ θα ενημερώνει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο ότι «χάνει» πελάτη και η προεπιλογή δεν θα ενεργοποιείται πριν περάσουν δεκαπέντε ημέρες από την παραλαβή της αίτησης προεπιλογής.

Μέτρο (δ): Υποχρέωση αποστολής σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε δεκαπενθήμερη βάση) προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο πλήρους ενημέρωσης / καταλόγου επί εκκρεμών αιτήσεων ενεργοποίησης ή/ και κατάργησης Προεπιλογής Φορέα.

Έξι πάροχοι (6/11) προτείνουν η αποστολή κατάστασης με εκκρεμείς αιτήσεις ενεργοποίησης / κατάργησης να γίνεται σε εβδομαδιαία βάση. Από αυτούς τρεις (3/6)προτείνουν να γνωστοποιείται και ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης.

Ένας (1/11) προτείνει να γίνεται σε επτά εργάσιμες ημέρες.

Μέτρο (ε): Θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών αναφορικά με την Προεπιλογή Φορέα με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- ***Μέγιστος Χρόνος Απόκρισης για τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα***
- ***Κωδικοποίηση λόγων απόρριψης***
- ***Κυρώσεις για παράβαση υποχρεώσεων (μη τήρηση προθεσμιών)***
- ***Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων***

Οκτώ (8/11) συμφωνούν με τις προτάσεις του κειμένου της διαβούλευσης. Ένας (1/8) από αυτούς θεωρεί επιβεβλημένη τη θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών καθώς και την επιβολή κυρώσεων. Όσον αφορά το μέγιστο χρόνο απόκρισης του ΟΤΕ κρίνει σκόπιμη τη θέσπιση των ρυθμίσεων: σε περίπτωση καθυστερημένης ενεργοποίησης θα πρέπει ο ΟΤΕ να καταβάλει ποινική ρήτρα ίση με το 50% του τέλους ενεργοποίησης για κάθε ημέρα καθυστέρησης και σε περίπτωση άπρακτης παρόδου της προθεσμίας των δύο ημερών για απόρριψη της αίτησης, θα πρέπει να μην καταβάλλεται τέλος απόρριψης. Επίσης συμφωνεί με τη θέσπιση διαδικασιών ταχείας επίλυσης των προβλημάτων όπου ο ΟΤΕ και οι πάροχοι θα πρέπει να γνωστοποιούν τα υπεύθυνα πρόσωπα τα οποία θα επικοινωνούν προς παροχή διευκρινίσεων και επίλυση προβλημάτων.

Τρεις (3/11) θεωρούν ότι οι λόγοι τυχόν απόρριψης της αίτησης θα πρέπει να είναι πλήρως κωδικοποιημένοι.

Μέτρο (στ): Η αίτηση κατάργησης απευθύνεται όχι στον Υπόχρεο Οργανισμό αλλά μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και αυτός την διαβιβάζει εντός ενός

συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος (για παράδειγμα 2 ημερών) στον Υπόχρεο Οργανισμό. Η διαχείριση της αίτησης από τον προεπιλεγμένο πάροχο θα γίνεται ατελώς.

Εννέα (9/11) απάντησαν σε αυτό το σκέλος της ερώτησης και όλοι συμφωνούν η αίτηση κατάργησης να απευθύνεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Εξ αυτών τέσσερις (4/9) προτείνουν το χρονικό διάστημα για τη διαβίβαση της αίτησης να είναι πέντε εργάσιμες ημέρες, ένας προτείνει να είναι μία εβδομάδα, και ένας να είναι δεκαπέντε εργάσιμες ημέρες.

Μέτρο (ζ): Κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση ακυρώνεται.

Έξι (6/11) απάντησαν σε αυτό το σκέλος της ερώτησης και συμφωνούν ότι κάθε νέα αίτηση πρέπει να ακυρώνεται κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα.

Μέτρο (η): Στα πλαίσια της αρμοδιότητας της για τη λήψη μέτρων για την τόνωση του ανταγωνισμού θα ήταν χρήσιμο να τηρούνται από τους παρόχους και να υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ στοιχεία που αφορούν τα ποσοστά των συνδρομητών που επιστρέφουν στον αρχικό πάροχο-Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα-και τη διάρκεια που οι παραπάνω παραμένουν με τους εναλλακτικούς παρόχους πριν επιστρέψουν στον αρχικό πάροχο καθώς ενδεχομένως και τους ρυθμούς αλλαγής των συνδρομητών από έναν εναλλακτικό σε έναν άλλο.

Δύο (2/11) απάντησαν σε σε αυτό το σκέλος της ερώτησης και δήλωσαν ότι συμφωνούν να υποβάλλονται στοιχεία στην ΕΕΤΤ, που αφορούν τα ποσοστά των συνδρομητών που επιστρέφουν στον αρχικό πάροχο - Υπόχρεο παροχής Προεπιλογής Φορέα.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5

Θεωρείτε ότι η αίτηση κατάργησης Προεπιλογής Φορέα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και όχι στον Υπόχρεο ή και στους δύο;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες ως εξής:

Δύο (2/11) θεωρούν ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Υπόχρεο Προεπιλογής Φορέα.

Εννέα (9/11) από τους συμμετέχοντες θεωρούν ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον προεπιλεγμένο πάροχο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Συμφωνείτε με τη θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή αίτησης κατάργησης ή την υποβολή νέας αίτησης ενεργοποίησης σε άλλο πάροχο, και πριν την υλοποίησή τους, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Αν ναι ποιο χρονικό διάστημα θεωρείται επαρκές.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες.

Δύο (2/11) διαφωνούν. Ο ένας εκ των δύο αναφέρει ότι οι οχλήσεις προς τον συνδρομητή θα είναι συνεχείς, θα περιορίζεται η διαμόρφωση της ελεύθερης βούλησης. Επίσης θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα ανταπάντησης από τον άλλο πάροχο. Εάν θεσπιστεί σύντομη χρονική περίοδος, θα πρέπει να εφαρμοστεί και για την περίπτωση της αίτησης προεπιλογής.

Εννέα (9/11) συμφωνούν. Από αυτούς δύο (2/9) προτείνουν διάστημα 2 ημερών, τέσσερις (4/9) διάστημα 10 μερών και τρεις (3/9) διάστημα 15 ημέρων. Επίσης δύο (2/9) επισημαίνουν ότι η προθεσμία θα πρέπει να ισχύει μόνο για τους εναλλακτικούς παρόχους και όχι για τον ΟΤΕ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7

Έχει προταθεί ότι κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση να ακυρώνεται. Συμφωνείτε; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες.

Δύο (2/11) διαφωνούν διότι υποστηρίζουν ότι έτσι περιορίζεται η ελευθερία του καταναλωτή

Εννέα (9) συμφωνούν ότι κάθε νέα αίτηση πρέπει να ακυρώνεται, εφόσον εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα. Τέσσερις (4/9) από αυτούς αναφέρουν ότι με αυτό τον τρόπο θα αποτραπούν τυχόν αθέμιτες πρακτικές από τους μεταπωλητές.

ΕΡΩΤΗΣΗ 8

Θεωρείται ότι η διαδικασία βάσει του άρθρου 9 της ΑΠ ΕΕΤΤ 254/70/2002 για τον Κανονισμό Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά, επιδέχεται βελτίωσης σε άλλα σημεία; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησή σας, τεκμηριώστε τις απόψεις σας και προτείνετε τρόπους βελτίωσης.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση και όλοι θεωρούν ότι η διαδικασία χρήζει βελτίωσης.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι το υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο πρέπει να ενισχυθεί με μέτρα που θα αποτρέπουν τους παρόχους από την παραβίαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, των σχετικών διατάξεων περί της Προστασίας του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, και των εν γένει διατάξεων του Α.Κ. που επιβάλλουν στα μέρη να επιδεικνύουν ευθύτητα και εντιμότητα στις μεταξύ τους συναλλαγές και οι ενέργειές τους να μην έρχονται σε αντίθεση με τα χρηστά ήθη. Πρέπει να υπάρξουν αυστηρότερα μέτρα προκειμένου να αντιμετωπιστεί το πρόβλημα διαβίβασης παράονομων αιτημάτων για ενεργοποίηση της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα χωρίς την προηγούμενη έγγραφη εντολή και υπογραφή αιτήσεων προεπιλογής προς τους συνδρομητές.

Δέκα (10/11) προτείνουν κατά κύριο λόγο να αντικατασταθεί ο γραφειοκρατικός τρόπος διεκπεραίωσης των αιτήσεων με νέα ηλεκτρονικού τύπου διαδικασία, ώστε να είναι δυνατή η ταχύτερη και πιο αξιόπιστη επεξεργασία των αιτήσεων. Επίσης μεταξύ άλλων προτείνονται τα ακόλουθα:

- Ανάπτυξη συστήματος που υλοποιεί ηλεκτρονικά τις διαδικασίες Π.Φ. όπως προβλέπεται από σχετική απόφαση της ΕΕΤΤ
- Η αλλαγή σχήματος προεπιλογής δεν θα πρέπει να συνιστά νέα αίτηση και εάν συνιστά ή να μην καταβάλλονται καθόλου τέλη ή εφόσον καταβάλλονται να είναι χαμηλότερα από τα τέλη ενεργοποίησης της αρχικής αίτησης.
- Η κωδικοποίηση των απορρίψεων
- Η θέσπιση διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων
- Να υπάρξουν ρήτρες για τον ΟΤΕ σε περίπτωση μη τήρησης των χρονοδιαγραμμάτων
- Η προεπιλογή θα πρέπει να ενεργοποιείται για τη γραμμή που υφίσταται τη στιγμή της αίτησης, και όπως όλες οι ευκολίες του ΟΤΕ να μεταφέρεται στη νέα γραμμή κατά την αναβάθμιση ή υποβάθμιση.
- Ο ΟΤΕ να αποστέλει και anti-slamming letter, με το οποίο ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά με την ημερομηνία ενεργοποίησης της προεπιλογής, τον προεπιλεγμένο πάροχο και τον καθοδηγεί σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί εάν η αίτηση προεπιλογής δεν έχει πράγματι υποβληθεί από τον ίδιο. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να παραπέμπει τον συνδρομητή στον προεπιλεγμένο πάροχο εφόσον επιθυμεί διευκρινίσεις επί της παρεχόμενης υπηρεσίας.Το περιεχόμενο και η διατύπωση της επιστολής αυτής θα πρέπει να καθορισθεί από την ΕΕΤΤ.
- Εφόσον ο ΟΤΕ απορρίπτει αιτήσεις μετά την πάροδο των 2 ημερών (χρονικό διάστημα που ορίζεται από την υπάρχουσα διαδικασία) να μην καταβάλλεται τέλος απόρριψης.
- Θα πρέπει να προστεθεί και να οριστεί με σαφήνεια η θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών.

Οι αναλυτικές προτάσεις του κάθε συμμετέχοντος στη δημόσια διαβούλευση παρατίθενται κατωτέρω στις απαντήσεις τους.

ΕΡΩΤΗΣΗ 9

Θεωρείτε αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής προκειμένου να γίνεται ρητή αναφορά, σχετικά με τη δυνατότητα των Εικονικών Παρόχων να προσφέρουν τη διευκόλυνση της Προεπιλογής Φορέα; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησης παραθέστε τα σημεία της Απόφασης της ΕΕΤΤ για την Προεπιλογή Φορέα στην Ελληνική Αγορά, τα οποία θεωρείτε ότι χρήζουν τροποποίησης ή / και αποσαφήνισης προκειμένου να ενταχθούν ρητά στο πεδίο εφαρμογής της και οι Εικονικοί Πάροχοι. Τεκμηριώστε τις απόψεις σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Ένας (1/11) θεωρεί ότι δικαίωμα παροχής της υπηρεσίας Π.Φ. πρέπει να έχουν μόνο όσοι έχουν Ειδική Άδεια.

Πέντε (5/11) θεωρούν ότι οι Εικονικοί Πάροχοι δεν θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα παροχής της υπηρεσίας Π. Φ.

Πέντε (5/11) θεωρούν ότι πρέπει να αποσαφηνιστεί πλήρως το πλαίσιο της δυνατότητας παροχής διευκόλυνσης της προεπιλογής φορέα από Εικονικούς Παρόχους. Από αυτούς ένας (1/5) θεωρεί αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού προκειμένου να γίνει ρητή αναφορά στις υποχρεώσεις των Εικονικών Παρόχων, ένας (1/5) απάντησε ναι στην τροποποίηση εφόσον πρόκειται για αποσαφήνιση υπάρχοντος κειμένου, ένας (1/5) θεωρεί αναγκαία την τροποποίηση του κανονισμού για την πληρέστερη και σαφέστερη απεικόνιση της πραγματικότητας, ένας (1/5) θεωρεί ότι πρέπει να αποσαφηνιστεί πλήρως το πλαίσιο της δυνατότητας παροχής διευκόλυνσης της προεπιλογής φορέα από Εικονικούς Παρόχους και για το λόγο αυτό είναι αναγκαία η τροποποίηση του κανονισμού προεπιλογής, προκειμένου να γίνει ρητή αναφορά στους Εικονικούς Παρόχους.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οκτώ (8) από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση.

Μεταξύ άλλων προτάθηκαν τα εξής:

- Υποχρέωση πρόβλεψης της κίνησης από τον πάροχο δέκτη
- Πρόβλεψη για κατάργηση από ΕΕΤΤ του κωδικού προεπιλογής που έχει χορηγηθεί σε κάποιο πάροχο, σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι αυτός αυθαίρετα και κατά σύστημα μετατρέπει τις αιτήσεις συνδρομητών για ΚΕΦ σε αιτήσεις Π.Φ. χωρίς την υπογραφή του συνδρομητή
- Το μέτρο της «μη επαφής» να μην ισχύει για αιτήσεις μεταβολής της υπηρεσίας στον ίδιο πάροχο.
- Στοιχεία στην ΕΕΤΤ για ποσοστά συνδρομητών που επιστρέφουν στον αρχικό πάροχο καθώς και η διάρκεια που παραμένουν στον εναλλακτικό πάροχο.
- Επιτήρηση της εφαρμογής της κανονιστικών μέτρων από τη ρυθμιστική αρχή και άμεση παρέμβαση εφόσον κριθεί απαραίτητη
- Επανεξέταση και αναθεώρηση των ισχυουσών διατάξεων σε εύλογο χρονικό διάστημα, εφόσον αυτό κριθεί απαραίτητο
- Να ελεγχθούν αναφορές περιπτώσεων ακύρωσης αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα που αφορούν πελάτες «ειδικών πακέτων» του ΟΤΕ
- Να εξετασθεί το ενδεχόμενο πρόβλεψης ως προϋπόθεσης για την υλοποίηση της κατάργησης αίτησης προεπιλογής, την εξόφληση από πλευράς του καταναλωτή των ληξιπρόθεσμων λογαριασμών του προς τον προηγούμενο πάροχο
- Να ασκείται συστηματική εποπτεία τόσο στην τήρηση των υποχρεώσεων και μέτρων που επιβάλλονται στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, όσο και στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία.

- Να αποσαφηνιστεί από πλευράς ΟΤΕ ποιες κλήσεις χρεώνονται με αστική χρέωση και ποιες με πολλαπλάσια αυτών
- Έναρξη σχετικού διαλόγου σχετικά με τη διεύρυνση του πλαισίου των καλουμένων αριθμών μέσω Προεπιλογής Φορέα.

Οι αναλυτικές προτάσεις του κάθε συμμετέχοντος στη δημόσια διαβούλευση παρατίθενται κατωτέρω στις απαντήσεις τους.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ (ΑΝΩΝΥΜΑ)

Σημείωση: Οι απαντήσεις που ακολουθούν έχουν καταγραφεί με τυχαία σειρά σε σχέση με τους συμμετέχοντες, δεν υπάρχει δηλαδή αντιστοιχία του πίνακα συμμετεχόντων του Παραρτήματος ΙΙ με τη σειρά που παρατίθενται οι απαντήσεις στο παρόν Παράρτημα.

Γενικά Σχόλια

Δύο από τους συμμετέχοντες έκαναν τα ακόλουθα γενικά σχόλια:

Ένας εξ αυτών δήλωσε ότι:

Το κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης το οποίο ετοιμάστηκε από την ΕΕΤΤ και στις ερωτήσεις του οποίου καλούνται όλοι οι πάροχοι να απαντήσουν, δεν αιτιολογεί επαρκώς τους λόγους που επιβάλλουν τη θέσπιση μέτρων περιορισμού πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών. Αντίθετα, όπως φαίνεται από τα στοιχεία που παραθέτουμε παρακάτω, ο ρυθμός αύξησης των συνδρομητών που κάνουν χρήση της προεπιλογής φορέα από την εισαγωγή της στην ελληνική αγορά δεν δικαιολογεί τη λήψη μέτρων.

Επίσης, το περιεχόμενο των όρων stand-still ή no-contact period είναι ελλιπές και ως εκ τούτου χρήζει λεπτομερούς ανάλυσης από την ΕΕΤΤ. Για παράδειγμα, κρίνουμε ότι θα πρέπει να αποσαφηνιστεί το αν ο πάροχος, κατά τη διάρκεια της stand-still περιόδου, απαγορεύεται να επικοινωνήσει με το συνδρομητή που έχει 'χάσει' προκειμένου να τον ενημερώσει για άλλες προσφερόμενες υπηρεσίες, εκτός από αυτήν την οποία είχε επιλέξει στο παρελθόν. Σε μια τέτοια περίπτωση, θεωρούμε ότι η επιβαλλόμενη στον πάροχο απόλυτη απαγόρευση συνιστά υπέρμετρο περιορισμό της οικονομικής του ελευθερίας και της χάραξης της εμπορικής του πολιτικής. Επιπλέον συνιστά υπέρμετρο περιορισμό στην ενημέρωση του καταναλωτή.

Κατά τα λοιπά θεωρούμε ότι η πρακτική επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών, στο βαθμό που αποτελεί αθέμιτο ανταγωνισμό, εμπίπτει στην αρμοδιότητα των πολιτικών δικαστηρίων.

Ο δεύτερος εξ αυτών δήλωσε ότι:

Η συγκεκριμένη αγορά παρουσιάζει έντονα συμπτώματα αποτυχίας μέχρι σήμερα. Στην καλύτερη περίπτωση δεν έχουν δημιουργηθεί εκείνες οι προϋποθέσεις, που θα επιτρέψουν στον ελεύθερο ανταγωνισμό να λειτουργήσει.

Οι λόγοι που θεμελιώνουν αυτή την εκτίμηση εντοπίζονται στο γεγονός, ότι το θεσμικό πλαίσιο δεν είναι ικανοποιητικό και πιο συγκεκριμένα στο ότι η διαδικασία που έχει ορισθεί με το άρθρο 9 του Κανονισμού Προεπιλογής, είτε έχει αποδειχθεί ανεπαρκής, είτε δεν εφαρμόζεται.

Ανεπάρκεια:

- Δεν έχει μεταφερθεί σε δευτερεύον θεσμικό πλαίσιο και με επάρκεια η πρόβλεψη της Οδηγίας 97/33/ΕΚ για την εξασφάλιση ύπαρξης των αναγκαίων στεγανών ανάμεσα στο εμπορικό τμήμα του ΟΤΕ και το τμήμα του που είναι αρμόδιο για την υλοποίηση της προεπιλογής παρά την διεθνή, αλλά και την Ελληνική εμπειρία για σειρά καταχρήσεων που έχουν λάβει χώρα στον ευαίσθητο αυτό χώρο.
- Δεν έχει υπάρξει περιβάλλον ελεύθερων διαπραγματεύσεων. Για όλες τις υπηρεσίες διασύνδεσης, η μόνη περίπτωση για να παρασχεθούν, έχει διαπιστωθεί, ότι είναι να ενδώσουν οι εναλλακτικοί οργανισμοί στις απαιτήσεις του ΟΤΕ ως προς το περιεχόμενο της σύμβασης. Σε συγκεκριμένες περιπτώσεις έχει υπάρξει ρητή άρνηση του ΟΤΕ να αποδεχτεί ακόμη και διατύπωση επιφυλάξεων. Στις περισσότερες των περιπτώσεων η άρνηση και η πίεση είναι προφορική και έμμεση με την μορφή της καθυστέρησης υπογραφής της σύμβασης.
- Δεν αντιμετωπίζει κρούσματα που επανειλημμένως παρουσιάζονται, όπως, ανάμεσα σε άλλα αυτά που εκθέτονται στη συνέχεια.
- Δεν εξασφαλίζει ολωσδιόλου την ειρήνη στην συγκεκριμένη αγορά, όπου παρατηρούνται διαφορετικές ερμηνείες, συγκρούσεις, καταγγελίες για παράβαση τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και των κανόνων του ανταγωνισμού.

Μη εφαρμογή:

- Παραβιάζονται συστηματικά τα χρονοδιαγράμματα που ορίζει ο Κανονισμός.

- Δεν γίνονται σεβαστές οι προβλέψεις, ότι οι εκπρόθεσμες αιτήσεις λογίζεται, ότι έχουν γίνει αποδεκτές και ότι σε κάθε περίπτωση δεν χρεώνονται.
- Δεν σημειώνονται αυτεπάγγελτες παρεμβάσεις, έλεγχοι και κυρώσεις από την ΕΕΤΤ, παρά την ύπαρξη σωρείας αποχρωσών ενδείξεων για παραβάσεις του Κανονισμού, της συνολικής τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και των κανόνων του ανταγωνισμού.
- Οι καταγγελίες των παρόχων αντιμετωπίζονται χλιαρά.
- Δεν έχει υπάρξει οποιαδήποτε κύρωση μέχρι στιγμής παρά την λειτουργία της υπηρεσίας για χρονικό διάστημα περίπου ήδη δύο ετών.
- Δεν γίνονται αποδεκτές αιτήσεις για λήψη ασφαλιστικών μέτρων, ενώ σημειώνεται απείθεια συμμόρφωσης σε μία περίπτωση που έχει εκδοθεί προσωρινή διαταγή.
- Δεν ασκείται το δικαίωμα αιφνιδιαστικών ελέγχων στα αρμόδια τμήματα του ΟΤΕ για τον τρόπο τήρησης του Κανονισμού.

Σχόλια

Η πρωτοβουλία για την εξελισσόμενη διαβούλευση είναι ευπρόσδεκτη. Όμως τα σχετικά σχόλια που διατυπώνει στο προοίμιό της η ΕΕΤΤ επιδέχονται συμπλήρωση. Πιο συγκεκριμένα:

Δεδομένα Ελληνικής Αγοράς:

Η εμπειρία της εταιρίας μας και όχι μόνο μέχρι σήμερα, συγκεφαλαιώνεται στις εξής διαπιστώσεις:

1. Δεν τηρείται ο ισχύων κανονισμός προεπιλογής
    a. Δεν τηρούνται τα χρονοδιαγράμματα του κανονισμού προεπιλογής
        i. Την περίοδο του 2003 απορρίφθηκε εκπρόθεσμα ποσοστό 35% των αιτήσεων προεπιλογής που υποβλήθηκαν από την εταιρία μας
        ii. Αιτήσεις η προθεσμία απόρριψης των οποίων έχει παρέλθει δεν λογίζεται, ότι έχουν γίνει αποδεκτές
        iii. Επιπροσθέτως οι αιτήσεις που έχουν απορριφθεί εκπροθέσμως χρεώνονται λόγω απόρριψης
        iv. Δεν λειτουργεί η προεπιλογή

2. Ο ΟΤΕ δεν παρέχει ή δυστροπεί να παρέχει υπηρεσίες του σε συνδρομητές, οι οποίοι έχουν προεπιλέξει άλλο πάροχο
    a. Αρνείται τον διακανονισμό οφειλών.
    b. Αρνείται την παροχή της υπηρεσίας αναγνώρισης κλήσεων.
    c. Δημιουργεί προβλήματα σε όσους κάνουν χρήση της υπηρεσίας εκτροπής.
    d. Αρνείται υπηρεσίες μεταφοράς πριν από την προηγούμενη κατάργηση της προεπιλογής.
    e. Αρνείται την υπηρεσία ενεργοποίησης της φραγής μέχρι την κατάργηση της προεπιλογής.
    f. Αρνείται υπηρεσίες τεχνικής υποστήριξης σε συνδρομητές με προεπιλογή.
    g. Δημιουργεί εμπόδια στην πραγματοποίηση διεθνών κλήσεων.
    h. Αρνείται την πραγματοποίηση μεταφοράς γραμμής πριν από την κατάργηση της προεπιλογής.
3. Ο ΟΤΕ
    a. Καταργεί προεπιλογές χωρίς ενημέρωση του πελάτη.
    b. Δεν ενεργοποιεί προεπιλογές.
    c. Δεν ενεργοποιεί καταργήσεις προεπιλογών.
    d. Καταργεί προεπιλογές με την ανύπαρκτη αιτιολογία, ότι έχει λάβει χώρα μεταβίβαση της γραμμής.
    e. Ασκεί πιέσεις για την κατάργηση της προεπιλογής σε συνδρομητές.

4. Ο ΟΤΕ χρησιμοποιεί το εμπορικό του δίκτυο για την επικοινωνία με συνδρομητές που επιδιώκει να επηρεάσει με στόχο την κατάργηση της προεπιλογής
    a. Χρησιμοποιεί το 134 και υπηρεσία telemarketing κατά κόρο.
    b. Εσωκλείνει αιτήσεις κατάργησης της προεπιλογής στον τηλεφωνικό λογαριασμό.
    c. Παρέχει υπηρεσίες εκπτωτικών πακέτων σε συνδρομητές που υποβάλλουν και προκαλούν την απόφαση στους συνδρομητές

κατάργησης της προεπιλογής (βλέπε σχετική εκτίμηση στην Γερμανία, ότι η συμπεριφορά αυτή είναι παράνομη).

5. Ο ΟΤΕ ακολουθεί πολιτική αθέμιτων τιμολογήσεων
    a. Χρεώνει εκπρόθεσμες απορρίψεις αιτήσεων προεπιλογής.
6. Ο ΟΤΕ ακολουθεί πολιτική δημιουργίας εμποδίων που έχει ως αποτέλεσμα την δυσφήμιση των παρόχων και την κατάργηση της προεπιλογής
    a. Εμφανίζονται χρεώσεις από τον ΟΤΕ σε συνδρομητές παρά την ύπαρξη της προεπιλογής που αποδίδονται σε υπερφόρτωση του δικτύου του προεπιλεγμένου παρόχου.
    b. Τεχνικά προβλήματα (παράσιτα, παρεμβολές, βλάβες) αποδίδονται στον προεπιλεγμένο πάροχο.
    c. Μετά από την αποκατάσταση βλαβών δεν αποκαθίσταται η προεπιλογή.
    d. Μη ενεργοποίηση κατάργησης προεπιλογής.

Διεθνής Κατάσταση:

- Οι ρυθμιστικές αρχές από καιρό έχουν εμπλακεί ενεργά στην αντιμετώπιση των προβλημάτων παροχής αυτής της υπηρεσίας διασύνδεσης
    - Σε πέντε τουλάχιστον χώρες (Γαλλία, Ιταλία, Φινλανδία, Σουηδία, Ισπανία) έχει διαγνωστεί η παράνομη χρήση των δεδομένων της βάσεως προεπιλογών από το εμπορικό τμήμα του δεσπόζοντα Οργανισμού, γεγονός που καταδεικνύει, ότι αποτελεί την κύρια διάσταση της παράβασης των κανόνων του ανταγωνισμού.
        - Το 2002 έρευνα στην ART αποκάλυψε, ότι οι υπάλληλοι της FT είχαν πρόσβαση στα ηλεκτρονικά δεδομένα που τους επέτρεπαν να εντοπίζουν πελάτες που είχαν προεπιλογή με εναλλακτικούς φορείς, καθώς επίσης και τον προεπιλεγμένο φορέα.
        - Ο αιφνιδιαστικός έλεγχος τον Μάρτιο του 2003 οδήγησε στην διαπίστωση χρήσης αθέμιτων πρακτικών για την επαναπροσέλκυση συνδρομητών που είχαν προεπιλογή φορέα. Ήδη διεξάγεται έρευνα από την Γενική Διεύθυνση Ανταγωνισμού, κατανάλωσης και καταστολής της απάτης.

- Στην Ιταλία επιβλήθηκε πρόστιμο 144.600€ για αθέμιτη χρήση πληροφοριών μεταξύ της υπηρεσίας δικτύων και του εμπορικού τμήματος.
- Στην Ελβετία, η SWISSCOM καταδικάστηκε να πληρώσει 2.000.000 ελβετικά φράγκα, ποσό που κατά την απόφαση υπολογίστηκε, ότι αντιπροσωπεύει τα παράνομα έσοδα που αποκόμισε από την παράνομη άντληση των δεδομένων προεπιλογής. Η έφεσή της απορρίφθηκε.
- Δύο τουλάχιστον ρυθμιστικές αρχές (Γαλλία, Ισπανία) έχουν επικαλεστεί, ότι η χρήση των πληροφοριών της διασύνδεσης δεν επιτρέπεται για άλλους σκοπούς.

o Σε μία τουλάχιστον χώρα (Γερμανία) δεν επιτράπηκε συμβατική πρόβλεψη να μην έχει ο συνδρομητής προεπιλογή φορέα προκειμένου να έχει δικαίωμα να λάβει ορισμένα πακέτα υπηρεσιών.

o Έχουν θεσπιστεί κώδικες πρακτικής και προηγμένες διαδικασίες και κανονισμοί για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που έχουν ανακύψει.

o Σε μία τουλάχιστον χώρα ο δεσπόζων οργανισμός (FT) καταδικάστηκε από το Εμποροδικείο γι αθέμιτο ανταγωνισμό και πιο συγκεκριμένα για μαζικές πρακτικές καταχρηστικής ανάκτησης από ανταγωνιστή της πελατών που είχαν επιλέξει ή προεπιλέξει την υπηρεσία του για τα τηλεφωνήματά τους. Η αποζημίωση που επιδικάστηκε ορίστηκε στο ποσό των 7.000.000 ευρώ!

Η εταιρία μας υποστηρίζει, ότι με τις σημερινές συνθήκες, όπως σκιαγραφούνται από τα δεδομένα της Ελληνικής Αγοράς δεν υπάρχουν οι προϋποθέσεις για εποικοδομητικές συμβατικές ρυθμίσεις μεταξύ του ΟΤΕ και των προεπιλεγόμενων φορέων. Διαπιστώνουμε με λύπη να υπάρχει έλλειμμα πολιτικής βούλησης και στον ΟΤΕ και στην Πολιτεία, ως κυρίας μετόχου του για την συμμόρφωση με τους κανόνες του ανταγωνισμού και τις διατάξεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας. Το έλλειμμα ανακεφαλαιώνεται στην ανεπάρκεια του δευτερεύοντος θεσμικού πλαισίου, στην μη εφαρμογή του και στην μη συμμόρφωση του ΟΤΕ ακόμη και προς τις προβληματικές

διατάξεις του δευτερεύοντος πλαισίου. Αποτέλεσμα αυτής της κατάστασης είναι η επίταση του ελλείμματος ανταγωνισμού που παρατηρείται στη χώρα μας και η πρόκληση τεράστιων οικονομικών ζημιών (θετική, αποθετική και ηθική) των εναλλακτικών παρόχων.

Η εταιρία μας, ακολούθως και για τους λόγους αυτούς υποστηρίζει κατ' αρχήν κάθε πρωτοβουλία που θα προλάβει την δημιουργία προβλημάτων και θα συμβάλλει στην παγίωση ανταγωνιστικής ειρήνης στην συγκεκριμένη αγορά και για τον λόγο αυτό συμμετέχει εποικοδομητικά στην εξελισσόμενη διαβούλευση.

Η εταιρία μας, όμως, για τους ίδιους λόγους πιστεύει, ότι υπό τις σημερινές συνθήκες η προσπάθεια πρέπει να επικεντρωθεί στην καταστολή των φαινομένων παράβασης των κανόνων του ανταγωνισμού.

Ερώτηση 1

Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών; Ποια μέτρα θεωρείτε ως τα πλέον κατάλληλα; Διευκρινίστε εάν τα μέτρα που προτείνετε θεωρείτε ότι πρέπει να εφαρμοστούν για όλους τους παρόχους ή μόνο για τον υπόχρεο παροχής της Προεπιλογής Φορέα. Δικαιολογήστε την απάντησής σας.

Συμμετέχων 1:

Η μη ύπαρξη κάποιων συγκεκριμένων, θεσμοθετημένων πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών τις οποίες να οφείλει να ακολουθεί ο ΟΤΕ, είναι σαφές πως δημιουργούν σημαντικά προβλήματα στους εναλλακτικούς παρόχους με αποτέλεσμα να πλήττεται άμεσα ο υγιής ανταγωνισμός. Η ποσότητα και ποιότητα των πληροφοριών που διαθέτει ο ΟΤΕ, για το σύνολο των συνδρομητών της χώρας - που προκύπτει τόσο από το μονοπωλιακό καθεστώς που υπήρχε τα προηγούμενα χρόνια όσο και από το γεγονός πως όλες οι αιτήσεις προεπιλογών είναι γνωστές στον ΟΤΕ – του δίνει ένα σαφές πλεονέκτημα στην επαναπροσέλκυση πελατών. Σε συνδυασμό με το μέγεθός του και την ύπαρξη ενός ολοκληρωμένου τηλεφωνικού κέντρου (call center), ο ΟΤΕ μπορεί πολύ εύκολα να προσεγγίσει το σύνολο των πελατών των εναλλακτικών παρόχων, δυνατότητα που δεν έχει κανένας άλλος Τηλεπικοινωνιακός Πάροχος. Για τους ανωτέρω λόγους, τα

μέτρα που θα ληφθούν θα πρέπει να αφορούν μόνο τον ΟΤΕ, εκτός από το μέτρο 2 που θα αφορά όλους τους παρόχους. Τα μέτρα που θεωρούμε απαραίτητα είναι:

1. Να υπάρχει περίοδος μη επαναπροσέλκυσης συνδρομητών (standstill period) 6 μηνών
2. Το αίτημα κατάργησης προεπιλογής του συνδρομητή να γίνεται απευθείας από τον συνδρομητή στον πάροχο όπου είχε την προεπιλογή.

Μετά το πέρας των 6 μηνών:

3. Ο ΟΤΕ, να μπορεί να επανακτήσει συνδρομητές, μόνο εάν έχει λάβει γραπτή, υπογεγραμμένη αίτησης προεπιλογής (για να υπάρχει δυνατότητα ελέγχου της τήρησης των χρονικών περιορισμών επαναπροσέγγισης).
4. Να ενημερώνεται ο πάροχος στον οποίο ο συνδρομητής είχε προεπιλογή, το αργότερο 5 ημέρες μετά την παραλαβή της αίτησης προεπιλογής
5. Να μην ενεργοποιείται η προεπιλογή στον ΟΤΕ, πριν περάσουν 15 ημέρες από την παραλαβή της αίτησης προεπιλογής – με δεδομένο πως έχει τηρηθεί το μέτρο 4. Κατ' αυτόν τον τρόπο θα έχει , ο εναλλακτικός πάροχος τη δυνατότητα να επικοινωνεί με τον συνδρομητή για να διαπιστώσει πιθανά λάθη κατανόησης που έγιναν από τον συνδρομητή.

<u>Συμμετέχων 2:</u>

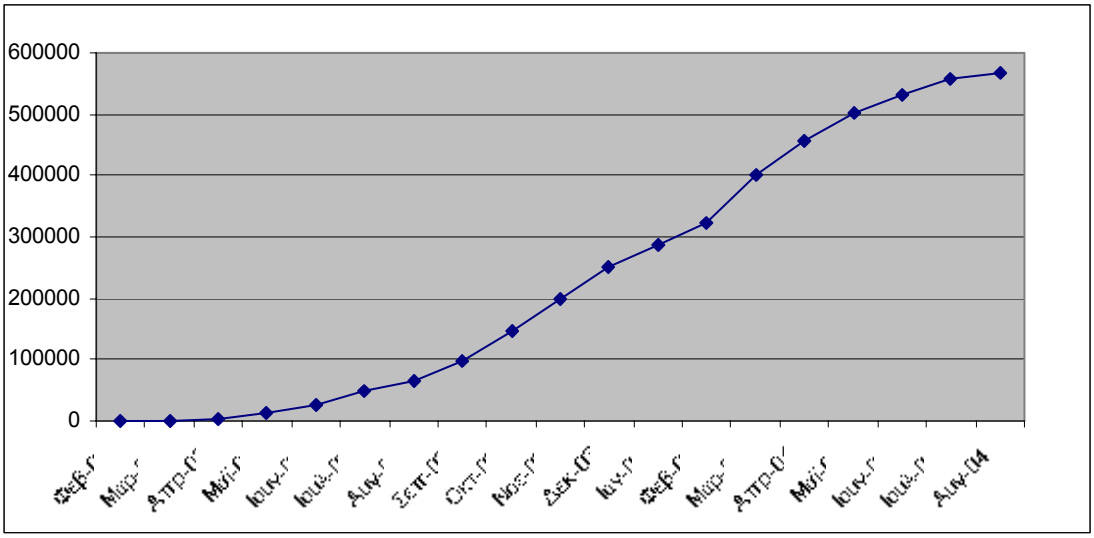
Θεωρούμε πως η λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών είναι αναγκαία. Τα μέτρα θα πρέπει να περιλαμβάνουν τόσο την θέσπιση μιας περιόδου κατά την οποία ο πάροχος που χάνει τον συνδρομητή δεν θα μπορεί να έρθει σε επαφή μαζί του, όσο και μέτρα που θα αφορούν την συνολική διαδικασία ενεργοποίησης - απενεργοποίησης της προεπιλογής φορέα. Σε πρώτη φάση ο περιορισμός πρέπει να εφαρμοστεί στον υπόχρεο παροχής καθώς αυτός είναι που διαθέτει το σύνολο των πληροφοριών .

Η θέσπιση περιορισμών ως προς τα χρονικά όρια της διαδικασίας και της ενημέρωσης του παρόχου είναι εξίσου αναγκαία. Αυτό προκύπτει από τα μέχρι τώρα καταγεγραμμένα και υποβληθέντα στοιχεία που επιβεβαιώνουν την ύπαρξη σημαντικού "κενού" στην λειτουργία του υπόχρεου παροχής της προεπιλογής.

Συμμετέχων 3:

Η υπηρεσία προεπιλογής φορέα είναι διαθέσιμη στην ελληνική αγορά από τον Φεβρουάριο του 2003 και αναπτύσσεται με ταχύτατους ρυθμούς. Ήδη το ποσοστό των συνδέσεων που έχουν ενεργοποιήσει την υπηρεσία προεπιλογής σε σχέση με το σύνολο των ενεργών συνδέσεων ξεπερνά το 12%, έναντι του 15% που είναι ο μέσος όρος στις (15) χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης, όπου η συγκεκριμένη υπηρεσία είχε διατεθεί αρκετά χρόνια ενωρίτερα.

Η πορεία των συνδρομητών ΟΤΕ με προεπιλογή φορέα φαίνεται στο παρακάτω διάγραμμα:



Από το παραπάνω διάγραμμα φαίνεται ότι η εξάπλωση της προεπιλογής φορέα είναι σταθερή παρά και το γεγονός ότι μέσα στο χρονικό διάστημα αυτό ο ΟΤΕ έχει δημιουργήσει και ανταγωνιστικά πακέτα. Η όλη εικόνα δείχνει σημάδια υγιούς ανάπτυξης και επομένως δεν δικαιολογεί τη λήψη μέτρων. Εάν παρόλα αυτά ληφθούν κάποια μέτρα, αυτά θα πρέπει μάλλον να στοχεύουν να διατηρήσουν παρά να διαταράξουν την εξέλιξη της παροχής προεπιλογής φορέα, όπως αυτή φαίνεται παραπάνω.

Είναι πάντως, ανεξάρτητα από τα παραπάνω, φυσικό κάποιοι συνδρομητές να αλλάζουν συχνά εναλλακτικό πάροχο ή να επιστρέφουν στον ΟΤΕ, γιατί:

- Η προσέλκυση των πελατών γίνεται κάποιες φορές με ελλιπή ενημέρωσή τους. Ενδεικτική είναι η φράση 'Δεν πληρώνετε πάγιο', που υπονοεί ότι ο συνδρομητής δεν θα πληρώνει δεύτερο πάγιο στον εναλλακτικό πάροχο, πέραν αυτού που θα πληρώνει στον ΟΤΕ, γεγονός που στον μέσο καταναλωτή δεν είναι άμεσα αντιληπτό.
- Δεν ικανοποιούνται από την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών από ορισμένους εναλλακτικούς παρόχους, όπως στην περίπτωση που για τις κλήσεις προς κινητά τηλέφωνα παρεμβάλλονται GSM-Gateways.
- Κάποιοι καταναλωτές (στην τυπική περίπτωση που έκαναν χρήση επιλογής φορέα) εγγράφηκαν σύμφωνα με μαρτυρίες / καταγγελίες συνδρομητών μας ως χρήστες στην υπηρεσία προεπιλογής φορέα χωρίς να το γνωρίζουν (πρόκειται για το φαινόμενο 'slamming'. Για όσες από τις παραπάνω περιπτώσεις μας δόθηκαν συγκεκριμένα στοιχεία έχει γίνει καταγγελία στην ΕΕΤΤ, χωρίς ακόμη να έχει αποφανθεί επ' αυτού η ΕΕΤΤ).
- Μικρό κλάσμα του κοινού εμφανίζει έντονη κινητικότητα, ιδιαίτερα αν δίνονται από παρόχους κίνητρα για εγγραφή ή ακόμη και απλήρωτοι λογαριασμοί.

Συμπερασματικά:

i. Ο ρυθμός ανάπτυξης συνολικά της αγοράς προεπιλογής φορέα δε δικαιολογεί τη λήψη μέτρων (Σημειώνεται ότι οποιοδήποτε μέτρο ληφθεί θα πρέπει να επιχειρεί να αντιμετωπίσει συγκεκριμένο και αναγνωρισμένο πρόβλημα, όπως και να είναι το προσήκον και αναλογικό μέτρο για την επίλυση του προβλήματος αυτού).
ii. Αποσπασματικά στοιχεία από μεμονωμένες εταιρείες που έχουν σημειώσει απώλειες συνδρομητών δεν είναι σε αντίφαση με την παραπάνω γενική εικόνα, γιατί οι απώλειες συνδρομητών σε μεγάλο βαθμό οφείλονται στους λόγους που καταγράφηκαν παραπάνω.

Επιπρόσθετα, αναφορικά με τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών, θεωρούμε ότι δεν απαιτείται η λήψη ειδικών μέτρων/ρυθμιστικών παρεμβάσεων, καθόσον πιστεύουμε ότι η εφαρμογή των

ισχυουσών διατάξεων περί αθέμιτου ανταγωνισμού καθώς και των διατάξεων περί προστασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εξασφαλίζει στο σημείο αυτό την ομαλή λειτουργία της αγοράς και προστατεύει τον καταναλωτή.

Σημειώνεται ότι μεταξύ των κρατών μελών, σε επτά δεν έχει ληφθεί κανένα μέτρο (μεταξύ αυτών και στη Δανία όπου ρητά επιτρέπεται το win-back), σε τέσσερα έχει θεωρηθεί αναγκαίο να μη μεταβιβάζονται στοιχεία σχετικά με την προεπιλογή στις υπηρεσίες λιανικής και μόλις σε τέσσερις έχει θεσπιστεί το μέτρο της μη επαφής (πηγή : Cullen International)

Σε πολλές χώρες της ΕΕ έχει συσταθεί ένας κώδικας δεοντολογίας μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του παρόχου πρόσβασης, με την ενθάρρυνση της ΕΡΑ. Ο κώδικας δεοντολογίας δεσμεύει κατά τον ίδιο τρόπο όλους τους παρόχους καθώς και τον υπόχρεο πάροχο της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα τόσο ως προς τον τρόπο πώλησης και προώθησης της υπηρεσίας, όσο και ως προς την πρακτική επαναπροσέλκυσης. Το ίδιο προτείνουμε να ισχύσει και στην Ελλάδα.

<u>Συμμετέχων 4:</u>

Η πρακτική των τηλεπικοινωνιών, όπως έχει διαμορφωθεί στην Ελλάδα μετά τη σταδιακή και συνεχώς διεισδυτική διαδικασία απελευθέρωσης της σχετικής αγοράς, προσδιορίζεται σημαντικά από την θεσμοθέτηση και τη ρύθμιση της Προεπιλογής Φορέα. Πρόκειται για ρύθμιση που όχι μόνο εκκίνησε την ανταγωνιστική πρακτική της αγοράς αλλά λειτούργησε σημαντικά προς την ενδυνάμωση του ανταγωνισμού, θέτοντας ουσιαστικά τους όρους για την είσοδο και ανάπτυξη σταθερής θέσης των εναλλακτικών παρόχων στην αγορά.

Δεδομένου όμως ότι ο «συνδρομητής» εξακολουθεί να παραμένει «πελάτης» του καθολικού παρόχου, ο οποίος και μόνο είναι σε θέση να ελέγχει απόλυτα και σε μονοπωλιακή βάση το σύνολο των πελατών – συνδρομητών της ημεδαπής αγοράς και να ενεργοποιεί ή να ρυθμίζει μία από τις βασικότερες λειτουργίες της τηλεπικοινωνιακής αγοράς, επιτρέπει τη συναγωγή της λογικής σκέψης ότι η ρύθμιση των πρακτικών επανάκτησης συνδρομητών αποτελεί ουσιαστικό κριτήριο για τον έλεγχο της ανταγωνιστικά ορθής λειτουργίας της αγοράς. Κυρίως μάλιστα δεδομένης της πραγματικής κατάστασης ότι η πρακτική επανάκτησης συνδρομητών αποτελεί

μερικότερη έκφραση του θεσμού της προεπιλογής φορέα. Πρακτική παρόλα αυτά με σαφώς παρεμβατικό χαρακτήρα, αν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι κατά την διαχείριση των αιτήσεων κατάργησης προεπιλογής ή κατά την προσέγγιση προεπιλεγμένων μόνο συνδρομητών ο Υπόχρεος ή οι λοιποί πάροχοι παρεμβαίνουν στην πελατειακή βάση των ανταγωνιστών τους. Με βάση το κριτήριο αυτό καθίσταται σαφές ότι η ρύθμιση των όρων και προϋποθέσεων επανάκτησης συνδρομητών αφορά πολύ περισσότερο τον τρόπο λειτουργίας του καθολικού παρόχου παρά την εν γένει αγορά. Σε αντιδιαστολή αυτού, η ρύθμιση του τρόπου κτήσης συνδρομητών συνδέεται αναγκαίως με την εν γένει ρύθμιση της ανταγωνιστικής λειτουργίας της τηλεπικοινωνιακής αγοράς.

Στα πλαίσια αυτά η λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών κρίνεται απολύτως αναγκαία καθώς συνάδει απόλυτα με την διαδικασία απελευθέρωσης της αγοράς των τηλεπικοινωνιών και δημιουργεί την αναγκαία ισορροπία μεταξύ του υπόχρεου παροχής της Προεπιλογής Φορέα και των εναλλακτικών παρόχων. Εκ των μέτρων που προτείνονται με το κείμενο της παρούσας διαβούλευσης προκρίνουμε ως το πιο κατάλληλο την θέση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που χάνει τον συνδρομητή δεν επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του, με σκοπό να τον ξανακερδίσει. Το μέτρο αυτό θα πρέπει να εφαρμοστεί μόνο για τον υπόχρεο της Προεπιλογής Φορέα, καθώς στην Ελλάδα, εκ των πραγμάτων, είναι ο μοναδικός φορέας που έχει την υποδομή και δύναται να ελέγξει ανά πάσα στιγμή όχι μόνο το πελατολόγιο του αλλά και το σύνολο των ενεργών ή ακυρωθεισών προεπιλογών όλων των εναλλακτικών παρόχων και κατ' επέκταση να προβεί με πλεονεκτικό προγραμματισμό σε πρακτικές επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών.

Χωρίς να μπορεί μετά βεβαιότητος να υποστηριχθεί ότι ο Οργανισμός Τηλεπικοινωνιών Ελλάδος πράγματι προβαίνει σε έλεγχο της συνδρομητικής βάσης των λοιπών τηλεπικοινωνιακών παρόχων, δεν μπορεί να μην γίνει δεκτό ότι σε σχέση με το σύνολο της αγοράς παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας, ο υπόχρεος παροχής της Προεπιλογής φορέα (ήτοι ο ΟΤΕ) διαθέτει σημαντικό ανταγωνιστικό προβάδισμα σε σχέση με οποιονδήποτε άλλο πάροχο της αγοράς. Τούτο δεδομένου ότι αναγκαστικό ενδιάμεσο και ουσιαστικό στάδιο για την κτήση συνδρομητών οποιουδήποτε παρόχου είναι ο ΟΤΕ, ο οποίος έχει πρόσβαση όχι μόνο στο σύνολο

των συνδρομητών – πελατών του που επιλέγουν την ενεργοποίηση προεπιλογής φορέα, αλλά ακόμη και πληροφορίες γνωστές σε αυτόν για την κατάργηση μίας συγκεκριμένης προεπιλογής και την επιλογής νέας κατά χρόνο αρκετά προγενέστερο του χρόνου γνώσης των ιδίων των λοιπών εναλλακτικών τηλεπικοινωνιακών παρόχων.

Η πρόσβαση του ΟΤΕ σε αυτές τις πληροφορίες, τις οποίες αναγκαστικά και εκ του νόμου διαχειρίζεται ο ίδιος, παρέχει δυνητικά σε αυτόν τη δυνατότητα χρήσης τους για ενεργοποίηση πολιτικών επαναπροσέλκυσης ή και στοχευόμενης εκστρατείας. Δημιουργείται δηλαδή μία *de facto* κατάσταση ανταγωνιστικού προβαδίσματος εκ του νόμου, τα δυνητικά αποτελέσματα της οποίας έχει καθήκον να περιορίσει ή μάλλον να μειώσει (αν όχι εκμηδενίσει) η ρυθμιστική αρχή προκειμένου να ικανοποιήσει τον επαγόμενο σε αυτήν από τον ιδρυτικό της νόμο ρόλο, δηλαδή τη διασφάλιση του ανταγωνισμού στο χώρο των τηλεπικοινωνιών.

Σε επίρρωση των ανωτέρω πρέπει να γίνει αποδεκτό ότι η ωρίμανση της ελληνικής αγοράς δεν επιτρέπει την χρήση πρακτικών ελεγχόμενης ρύθμισης ή ακόμη και αυτορρύθμισης, λόγω της έλλειψης εμπιστοσύνης των πελατών προς τις υπηρεσίες των εναλλακτικών παρόχων σε σχέση με την «σταθερή» σχέση και την ασφάλεια που δημιουργεί προς αυτούς το όνομα του μέχρι προσφάτως μονοπωλίου. Άλλωστε δεν μπορεί να θεωρηθεί καθόλου τυχαίο το γεγονός ότι ολόκληρη η διαφημιστική καμπάνια του ΟΤΕ βασίζεται στο μήνυμα «η σταθερή σας σχέση» και τους συνειρμούς που αυτό μπορεί να προκαλέσει στο μυαλό του μέσου καταναλωτή – συνδρομητή.

Δεδομένης λοιπόν της ανισορροπίας της αγοράς, αλλά και της ισχυρής θέσης του ΟΤΕ στην διαδικασία διείσδυσης των εναλλακτικών παρόχων στην συνδρομητική βάση πελατών, προεπιλεγμένων ή μη, η οποία στο σύνολό της τηρείται από τον ΟΤΕ, θεωρούμε ότι είναι σαφώς αναγκαία η λήψη μέτρων για την διασφάλιση της αγοράς, και του ανταγωνισμού σε αυτή, με κάθε τι πρόσφορο που θα αποσκοπεί στον περιορισμό της χρήσης ή της δυνατότητας χρήσης οποιουδήποτε ανταγωνιστικού προβαδίσματος. Θεωρούμε δε ότι η διαχείριση μίας βάσης όχι μόνο των πελατών του ΟΤΕ αλλά και των συνδρομητών όλων ανεξαιρέτως των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και η γνώση της συναλλακτικής συμπεριφοράς τους αποτελεί σαφέστατο πεδίο ελέγχου και ρύθμισης.

Σε κάθε δε περίπτωση είναι προς το συμφέρον της εν γένει ανάπτυξης της αγοράς με τρόπο που θα οδηγήσει στην εξασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή.

Συμμετέχων 5:

Η λήψη μέτρων από την ΕΕΤΤ θεωρείται απολύτως απαραίτητη, με βάση την εμπειρία από τις μέχρι τώρα αθέμιτες κατά κανόνα πρακτικές επαναπροσέλκυσης πελατών που εφαρμόζει ο ΟΤΕ, λόγω της ζημίας που προκαλεί, στους εναλλακτικούς, στην Εθνική οικονομία, στους καταναλωτές, στον ίδιο και στον ελεύθερο ανταγωνισμό στην τηλεπικοινωνιακή αγορά.

1. Η εξασφάλιση της υλοποίησης της ισχύουσας ήδη απαγόρευσης ανταλλαγής πληροφοριών (και η εξασφάλιση της συμμόρφωσης προς την απαγόρευση αυτή) μεταξύ χονδρικών και λιανικών τμημάτων του παρόχου που έχει την υποχρέωση παροχής προεπιλογής φορέα, δηλαδή του ΟΤΕ με σειρά ex ante δευτερευουσών ρυθμίσεων στον νέο κανονισμό με μέτρα, όπως ενδεικτικά:

α. η στέγαση της Διεύθυνσης που διαχειρίζεται τα αιτήματα προεπιλογής σε ξεχωριστό δικό της κτίριο, έτσι ώστε να διασφαλιστεί, ότι οι εμπορικές διευθύνσεις δεν θα έχουν άμεση πρόσβαση στις πρωτότυπες αιτήσεις, κάτι που κατά πληροφορίες συμβαίνει σήμερα,

β. Ο αποκλεισμός σε κάθε υπάλληλο άλλου τμήματος του ΟΤΕ εκτός εκείνου της διασύνδεσης από το δικαίωμα πρόσβασης στη βάση δεδομένων συνδρομητών και παρόχων προεπιλογής.

γ. Η θέσπιση Standstill period διαρκείας δώδεκα (12) μηνών.

2. Τα αιτήματα κατάργησης της προεπιλογής υποβάλλονται μόνο στον προεπιλεγμένο φορέα. Αυτό εκτός του ότι προέκυψε να είναι απαραίτητο εξαιτίας των προβλημάτων που εμφανίστηκαν μέχρι σήμερα από την υφιστάμενη ρύθμιση είναι και νομικά συνεπές, αφού πολύ απλά υπάρχει συμβατική σχέση μεταξύ εκείνου και του συνδρομητή. Εφ' όσον επομένως ο τελευταίος επιθυμεί να καταγγείλει αυτή τη σχέση, όπερ ισοδύναμον με τη φράση «καταργεί την προεπιλογή» ο φυσικός αποδέκτης της καταγγελίας δεν μπορεί να είναι άλλο πρόσωπο ! Αν πάντως υπάρξει εμμονή σε αντίθετη ρύθμιση τότε και πάλι με βάση το γεγονός, ότι υπάρχει η παραπάνω συμβατική σχέση, αυτή δεν μπορεί να λειτουργεί πριν από την

παρέλευση του χρόνου που ορίζεται στην σύμβαση αυτή. Αν η ΕΕΤΤ κρίνει, ότι το διάστημα αυτό δεν μπορεί να ποικίλλει από πάροχο σε πάροχο, ας ρυθμίσει το ζήτημα ομοιόμορφα. Όμως δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προθεσμία που ορίζει σχετικά ο Αστικός Κώδικας. Η καταγγελία γίνεται προ 15 ημερών και επέρχονται πάντοτε στο τέλος του ημερολογιακού μήνα.

3. Πρέπει να επιβληθούν περιορισμοί στις διαφημιστικές εκστρατείες στην οποίες αποδύεται ο ΟΤΕ. Η θέση ισχύος στην οποία βρίσκεται να έχει δηλαδή στη διάθεσή του όλα τα δεδομένα των συνδρομητών και των προεπιλεγμένων παρόχων, τα τεράστια διαφημιστικά κονδύλια που διαθέτει και οι τακτικές δυσφήμισης των ανταγωνιστών του οδηγούν σε φαινόμενα έντονης στρέβλωσης του ανταγωνισμού. Οι περιορισμοί μπορούν να λάβουν διάφορες μορφές, όπως με την ασύμμετρη επιβολή υποχρεώσεων σε αυτόν και τους ανταγωνιστές του, στον έλεγχο των κονδυλίων που διαθέτει, ως παράγοντα κόστους της συγκεκριμένης υπηρεσίας, ώστε να αναδειχθούν ζητήματα συμπίεσης περιθωρίων σε συνδυασμό με σταυροειδείς ενισχύσεις κλπ.

<u>Συμμετέχων 6:</u>

Είναι προφανές ότι η εκστρατεία επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών του ΟΤΕ έχει επιφέρει σημαντικές απώλειες στη συνδρομητική βάση των εναλλακτικών παρόχων, με ιδιαίτερα δυσμενείς οικονομικές συνέπειες τόσο για τους εναλλακτικούς όσο και για τον ανταγωνισμό στην αγορά γενικότερα.

Όσον αφορά το υφιστάμενο πλαίσιο, θεωρούμε ότι σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να παραμείνει σε ισχύ η απαγόρευση χρήσης των στοιχείων της προεπιλογής για σκοπούς εμπορικής προώθησης, όπως αυτή προκύπτει από το π.δ. 165/99 και από το ΥΠΔ.

Ωστόσο, καθώς η επιβολή μόνον της υποχρέωσης μη χρήσης των στοιχείων της προεπιλογής είναι δύσκολο να ελεγχθεί ως προς την εφαρμογή της, θεωρούμε απαραίτητο να θεσπισθούν οι ακόλουθες ρυθμίσεις:

1) Να απαγορευθεί στον ΟΤΕ η επικοινωνία με τον συνδρομητή που ενεργοποιεί την υπηρεσία προεπιλογής (standstill / no contact period) για χρονικό διάστημα τουλάχιστον 6 μηνών **και**

2) Το αίτημα Κατάργησης Προεπιλογής να υποβάλλεται αποκλειστικά και μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο (όχι μόνο για το διάστημα των 6 μηνών της περιόδου μη επικοινωνίας).

Ειδικότερα, η δεύτερη εκ των ανωτέρω προτεινόμενων ρυθμίσεων είναι απαραίτητη, καθώς η τήρηση της υποχρέωσης μη επικοινωνίας του ΟΤΕ είναι αδύνατο να ελεγχθεί εάν οι καταργήσεις δεν γίνονται μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου. Παράλληλα, η επικοινωνία του συνδρομητή με τον προεπιλεγμένο πάροχο αποτρέπει και τη δυνατότητα σφάλματος ή/και παρανόησης σχετικά με το αίτημα κατάργησης του συνδρομητή. **Εναλλακτικά**, εφόσον δεν γίνει δεκτό το να υποβάλλονται αιτήματα κατάργησης μόνον μέσω του Προεπιλεγμένου παρόχου, θα πρέπει και πάλι να επιβληθεί standstill period 6 μηνών και επιπλέον τα αιτήματα κατάργησης που υποβάλλονται στον ΟΤΕ να μην υλοποιούνται πριν την πάροδο 15 ημερών. Εντός 5 ημερών από την υποβολή του αιτήματος κατάργησης, ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει ενημερώσει εγγράφως τον προεπιλεγμένο πάροχο σχετικά με τις εκκρεμείς αιτήσεις. Στο υπόλοιπο διάστημα των 10 ημερών μέχρι την κατάργηση, ο πάροχος δικαιούται να έλθει σε επαφή με τον συνδρομητή προκειμένου να εξασφαλίσει ότι δεν υπάρχει κάποιο σφάλμα ή/και παρανόηση. Το χρονικό διάστημα που παρέχεται στον πάροχο προς επικοινωνία με τον συνδρομητή δεν θα πρέπει να είναι σε καμία περίπτωση μικρότερο των 10 ημερών, καθώς η μέχρι σήμερα πρακτική αποδεικνύει ότι δεν είναι συνήθως εφικτή η επικοινωνία με τον ίδιο τον κάτοχο της γραμμής με την πρώτη απόπειρα. Επομένως, δεδομένου ότι μπορεί ο κάτοχος να απουσιάζει ή να μην είναι για οποιονδήποτε λόγο εφικτή η άμεση επικοινωνία με αυτόν, θα πρέπει να παρέχεται ένα εύλογο διάστημα που να επιτρέπει αρκετές προσπάθειες επικοινωνίας με τον συνδρομητή. Επίσης, θα πρέπει να υπάρχει χρόνος προκειμένου ο συνδρομητής να δηλώσει στον ΟΤΕ ότι ανακαλεί την αίτησή του. Η έννοια του win-back δημιουργεί κυρίως πρόβλημα λόγω της ιδιαίτερα πλεονεκτικής θέσης του ΟΤΕ, τόσο σε ότι αφορά τις διαθέσιμες σε αυτόν πληροφορίες όσο και αναφορικά με το μέγεθος και τις δυνατότητες του τηλεφωνικού του κέντρου. Η πληροφορία σχετικά με τους συνδρομητές που έχουν προεπιλογή επιτρέπει στον ΟΤΕ να προβεί σε εκστρατεία εστιάζοντας το σύνολο των προσπαθειών του στους συνδρομητές που έχουν επιλέξει έναν άλλο πάροχο. Εάν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι συνδρομητές με προεπιλογή είναι λιγότεροι από το 10% του συνόλου των συνδρομητών, το να

εστιάζει ο ΟΤΕ σε αυτούς τους συνδρομητές καλώντας μόνον αυτούς ή κατά κύριο λόγο αυτούς δεκαπλασιάζει την αποτελεσματικότητα της εκστρατείας του. Επιπλέον, ένας βασικός λόγος που καθιστά αναγκαία την επιβολή περιορισμών στην εκστρατεία επαναπροσέλκυσης πελατών, είναι το σημαντικό πλεονέκτημα που διαθέτει ο ΟΤΕ, όσον αφορά την εμπιστοσύνη των συνδρομητών στις υπηρεσίες του. Είναι προφανές ότι ένας από τους λόγους που επιβάλλουν τον περιορισμό των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ στα πλαίσια επανάκτησης των πελατών του είναι να αντισταθμιστεί – έστω και σε περιορισμένο βαθμό – το πλεονέκτημα αυτό. Επομένως, δεδομένου ότι κανένας άλλος πάροχος δεν διαθέτει τα στοιχεία σχετικά με τους πελάτες που έχουν προεπιλογή και κανένας άλλος πάροχος δεν διαθέτει το πλεονέκτημα του πρώην νομικού μονοπωλίου που ενισχύει την εμπιστοσύνη στη φήμη του, κάθε ρύθμιση που θα αποσκοπεί στον περιορισμό των δραστηριοτήτων επαναπροσέλκυσης πελατών θα πρέπει να αφορά μόνον τον ΟΤΕ.

Συμμετέχων 7:

Είναι απαραίτητη η λήψη μέτρων περιορισμού win-back, ιδίως στην αρχική περίοδο της προεπιλογής σε άλλος πάροχο. Θεωρούμε ότι η θέσπιση no-contact period είναι σωστή, ώστε να δίνεται η ευκαιρία στον πελάτη να κρίνει ο ίδιος την ποιότητα της νέας παρεχομένης υπηρεσίας χωρίς να επηρεάζεται από επανειλημμένες προσπάθειες επανάκτησης του αρχικού παρόχου. Σαφώς όμως θα πρέπει να θεσπιστούν παράλληλα και κυρώσεις για τους παρόχους που παραβαίνουν τους παραπάνω περιορισμούς. Όσον αφορά στο θέμα απαγόρευσης ανταλλαγής πληροφορίας μεταξύ τμημάτων λιανικής και χονδρικής των παρόχων, δεν γνωρίζουμε κατά πόσο θα δύναται να ελέγχεται η τήρηση τέτοιου μέτρου, παρ' όλα ταύτα, θεωρούμε ότι είναι επιτακτικό να εφαρμοστεί.

Συμμετέχων 8:

Το ισχύον νομικό πλαίσιο για τις τηλεπικοινωνίες, τόσο το ευρωπαϊκό και κοινοτικό κανονιστικό (άρθρο 6 Οδηγίας 97/33/ΕΚ Οδηγία 97/66/ΕΚ) όσο και το εθνικό (άρθρο 10 Π.Δ. 165/1999 αποφάσεις ΕΕΤΤ ΑΠ 254/70/2002 «Εισαγωγή Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά» και ΑΠ 278/64/2003 «Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ») είναι κατ' αρχήν σαφώς επαρκές. Τόσο δε στο Π.Δ. 165/1999 όσο και στο

ΥΠΔ, περιλαμβάνονται σημαντικές ρυθμίσεις, όπως π.χ. η απαγόρευση χρήσης των στοιχείων της προεπιλογής για σκοπούς εμπορικής προώθησης.

Είναι όμως αναμφίβολο ότι η πρόσφατη εκστρατεία επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών του ΟΤΕ (win-back campaign) έχει επιφέρει σημαντικές απώλειες στη συνδρομητική βάση των εναλλακτικών παρόχων, με ιδιαίτερα δυσμενείς οικονομικές συνέπειες για αυτούς αλλά και γενικότερα για τον ανταγωνισμό στην αγορά. Η δε σχετική πρακτική του ΟΤΕ ελέγχεται σε πολλές περιπτώσεις ως παραβαίνουσα διατάξεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας και του ανταγωνισμού, καθώς υπάρχει, μεταξύ άλλων, βάσιμη υποψία για την επικοινωνία των τμημάτων χονδρικής και λιανικής του, με σκοπό την επαναπροσέλκυση συνδρομητών των εναλλακτικών παρόχων. Το εύρος της πρακτικής αυτής του ΟΤΕ είναι δύσκολο να στοιχειοθετηθεί καθώς εξαρτάται από ατομικές καταγγελίες καταναλωτών, με αποτέλεσμα οι εναλλακτικοί πάροχοι να υφίστανται δυσανάλογες ζημίες, χωρίς να διαθέτουν κανένα αποτελεσματικό μέσο αμύνης. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να υπάρξει κάποια βελτίωση του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου προεπιλογής φορέα, περιλαμβάνοντας ρητές διατάξεις που εν τοις πράγμασι θα ελαχιστοποιούν τον κίνδυνο αθεμίτων πρακτικών.

Η εταιρεία μας συνηγορεί στην <u>ανάγκη μιας συνολικότερης αναμόρφωσης του εν λόγω σχετικού πλαισίου</u>, σύμφωνα με όσα θα αναπτυχθούν κατωτέρω ως *απάντηση στην ερώτηση 8*. Εάν όμως ένα τέτοιο ενδεχόμενο δεν κριθεί από την ΕΕΤΤ ως αναγκαίο, τότε θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να προβλεφθούν ρυθμίσεις σχετικές με:

- την απαγόρευση ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ λιανικών και χονδρικών τμημάτων των παρόχων που έχουν την υποχρέωση παροχής της προεπιλογής φορέα στους συνδρομητές τους **και**
- την θέσπιση Standstill χρονικής περιόδου τουλάχιστον έξι (6) μηνών **και**
- τη δρομολόγηση του αιτήματος Κατάργησης Προεπιλογής αποκλειστικά και μόνο μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου. Εναλλακτικά, εφόσον δεν γίνει δεκτή η υποβολή των αιτημάτων κατάργησης μόνο μέσω του Προεπιλεγμένου παρόχου, θα πρέπει και πάλι να επιβληθεί standstill χρονική περίοδος τουλάχιστον έξι (6) μηνών και επιπλέον τα αιτήματα κατάργησης που γίνονται στον ΟΤΕ να μην υλοποιούνται προ της παρόδου δεκαπέντε (15) ημερών.

Εντός τουλάχιστον πέντε (5) ημερών από την υποβολή του αιτήματος κατάργησης, ο ΟΤΕ θα πρέπει να έχει ενημερώσει εγγράφως τον προεπιλεγμένο πάροχο σχετικά με τις εκκρεμείς αιτήσεις. Στο υπόλοιπο διάστημα των δέκα (10) ημερών μέχρι την κατάργηση, ο πάροχος δικαιούται να έλθει σε επαφή με τον συνδρομητή προκειμένου να εξασφαλίσει ότι δεν υπάρχει κάποιο σφάλμα ή/και παρανόηση. Το εύλογο χρονικό διάστημα που θα παρέχεται στον πάροχο προς επικοινωνία με τον συνδρομητή δεν θα πρέπει να είναι σε καμία περίπτωση μικρότερο των δέκα (10) ημερών, καθώς η μέχρι σήμερα πρακτική αποδεικνύει ότι δεν είναι συνήθως εφικτή η επικοινωνία με τον ίδιο τον συνδρομητή με την πρώτη απόπειρα.

Κατά την άποψη της εταιρείας μας, <u>τα προτεινόμενα μέτρα πρέπει να εφαρμοσθούν μόνο για τον υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα, δηλ. τον ΟΤΕ</u>. Η έννοια του win-back campaign δημιουργεί κυρίως πρόβλημα λόγω της ιδιαίτερα πλεονεκτικής θέσης του ΟΤΕ στην αγορά, τόσο σε ότι αφορά τον όγκο των διαθέσιμων σε αυτόν πληροφοριών όσο και αναφορικά με το μέγεθος και τις δυνατότητες των κέντρων διεκπεραίωσης κλήσεων προς καταναλωτές που διαθέτει. Η μοναδική δυνατότητα του ΟΤΕ να έχει ακριβή πληροφόρηση σχετικά με τους έχοντες προεπιλογή συνδρομητές τού επιτρέπει να εστιάσει την σχετική εκστρατεία του στο σύνολο των εν λόγω συνδρομητών. Εάν ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι οι συνδρομητές με προεπιλογή είναι λιγότεροι από το 10% του συνόλου των συνδρομητών, η στόχευση του win-back campaign του ΟΤΕ σε αυτούς τους συνδρομητές, με την κλήση μόνον αυτών ή κατά κύριο λόγο αυτών, πολλαπλασιάζει την αποτελεσματικότητα αυτής της εκστρατείας.

Περαιτέρω, ένας έτερος βασικός λόγος που καθιστά αναγκαία την επιβολή περιορισμών στην εκστρατεία επαναπροσέλκυσης πελατών, είναι το σημαντικό πλεονέκτημα που διαθέτει ο ΟΤΕ, όσον αφορά την εξοικείωση των συνδρομητών με τις υπηρεσίες και τη δημόσια εικόνα του. Είναι προφανές, ότι ένας από τους λόγους που επιβάλλουν τον περιορισμό των δραστηριοτήτων του ΟΤΕ στα πλαίσια επανάκτησης των πελατών του είναι να αντισταθμιστεί –έστω και σε περιορισμένο βαθμό– το πλεονέκτημα αυτό, σε συνδυασμό με το ότι η εγχώρια αγορά δεν έχει φθάσει ακόμα στο στάδιο της ωρίμανσης, ούτε έχει ολοκληρωθεί η σχετική μελέτη της

αγοράς από την ΕΕΤΤ. Επομένως, δεδομένου ότι κανένας άλλος πάροχος δεν διαθέτει αφενός τα σχετικά με τους έχοντες προεπιλογή πελάτες στοιχεία και αφετέρου το πλεονέκτημα του πρώην νομικού μονοπωλίου που ενισχύει την εμπιστοσύνη στη φήμη του, κάθε ρύθμιση που θα αποσκοπεί στον περιορισμό των δραστηριοτήτων επαναπροσέλκυσης πελατών θα πρέπει να αφορά μόνον τον ΟΤΕ.

Συμμετέχων 9:

Το πρόγραμμα επανάκτησης πελατών (Win-back Campaign), θα μπορούσε να αποτελέσει ένα μέσο τόνωσης του υγιούς ανταγωνισμού στην ελληνική αγορά των τηλεπικοινωνιών, όπως επίσης και ένα μέσο ενημέρωσης των πολλαπλών επιλογών που διαθέτει ο καταναλωτής. Εντούτοις, βασική προϋπόθεση για να λειτουργήσει σύμφωνα με τους κανόνες της διαφάνειας, αντικειμενικότητας και στα πλαίσια ενός βιώσιμου και αποτελεσματικού ανταγωνισμού, είναι η θέσπιση ενός θεσμικού πλαισίου, του οποίου η παραβίαση θα έχει ως αποτέλεσμα την επιβολή κυρώσεων. Το υφιστάμενο πλαίσιο στην Ελλάδα δεν περιλαμβάνει ρητές διατάξεις, όσον αφορά στις διαδικασίες επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών της προεπιλογής φορέα, με αποτέλεσμα να υπάρχουν περιπτώσεις "προσηλυτισμού" καταναλωτών πολλές φορές και μέσω "αθέμιτων" τρόπων. Επίσης, δεν μπορεί να θεωρηθεί θεμιτή η προσέλκυση από προηγούμενο πάροχο "χαμένων" συνδρομητών, που έχουν ενεργοποιημένη υπηρεσία σε έναν άλλο προεπιλεγμένο πάροχο, χωρίς να έχει περάσει κάποιο χρονικό διάστημα. Συγκεκριμένα, ο συνδρομητής θα πρέπει να έχει την δυνατότητα να δοκιμάσει την παρεχόμενη υπηρεσία, στα βασικά σημεία που τον ενδιαφέρουν, ως καταναλωτή, όπως ποιότητα υπηρεσίας και κόστος, έτσι ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει και να εντοπίσει τυχόν διαφοροποιήσεις με προηγούμενο πάροχο. Επιπλέον, θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα ενός χρονικού διαστήματος "ανοχής" για τον προεπιλεγμένο πάροχο, κατά την διάρκεια του οποίου θα του επιτραπεί να αναπτύξει μια σχέση με τον πελάτη σε επίπεδο εμπιστοσύνης και προσπάθειας επίλυσης τυχόν προβλημάτων που διαπιστώνει ο πελάτης στην μεταξύ τους σχέση. Λαμβάνοντας υπ' όψιν τα αναφερθέντα, τα μέτρα που θεωρούμε ως πλέον κατάλληλα είναι τα εξής:

- Να ορισθεί μια περίοδος κατά την διάρκεια της οποίας ο πάροχος που χάνει τον συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (stand –still period). Η διάρκεια αυτής της περιόδου να μην είναι τέτοιας έκτασης που να περιορίζει τον λοιπό ανταγωνισμό.
- Θέσπιση πριν την stand –still period, μιας σύντομης προθεσμίας που θα επιτρέπει στον πάροχο να έρθει σε επικοινωνία με τον πελάτη που έχασε, με σκοπό να διαπιστωθούν λάθη και παραλείψεις από πλευράς του παρόχου. Η προθεσμία αυτή δεν θα πρέπει να ξεπερνά το διάστημα δύο (2) εργάσιμων ημερών από τον χρόνο ενημέρωσης του παρόχου για την διακοπή της προεπιλογής από τον Υπόχρεο Οργανισμό.
- Ρητή απαγόρευση ανταλλαγής πληροφορίας μεταξύ χονδρικών (wholesale) και λιανικών (retail) τμημάτων του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής Φορέα. Τυχόν ανταλλαγή αντιβαίνει στις αρχές διαφάνειας, ανταγωνισμού και αμεροληψίας. Επιπλέον, ο Υπόχρεος Οργανισμός οφείλει να χρησιμοποιεί τις πληροφορίες τις οποίες λαμβάνει μόνο για τον σκοπό για τον οποίο παρασχέθηκαν και δεν πρέπει να τις παρέχει σε άλλο τμήμα του ή σε θυγατρική εταιρεία, στους οποίους οι πληροφορίες αυτές θα παρείχαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα.

Τα μέτρα για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών θα πρέπει να είναι δεσμευτικά για όλους τους παρόχους. Η ελληνική αγορά, σε επίπεδο ανταγωνισμού, σίγουρα δεν είναι συμμετρική μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων και αυτό οφείλεται κυρίως στον Υπόχρεο Προεπιλογής Φορέα. Εντούτοις, αν επιθυμούμε να δημιουργήσουμε μια δίκαιη και εναρμονισμένη Ελληνική αγορά, που θα μπορεί να συμπορευτεί με το καθεστώς άλλων ευρωπαϊκών χωρών, θα πρέπει η διαδικασία που θα οριστεί να υποχρεώνει όλους τους παρόχους στη ρητή τήρηση αυτής

<u>Συμμετέχων 10:</u>

Η καθημερινή πραγματικότητα, όσο αναφορά τα φαινόμενα επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns) από πλευράς του σημερινού υπόχρεου παροχής υπηρεσιών προεπιλογής φορέα (εταιρεία ΟΤΕ ΑΕ), έχει αποδείξει ότι τέτοιες πρακτικές έχουν καθημερινή πλέον διάσταση. Η ανάγκη λοιπόν

προστασίας των επενδύσεων της εταιρείας μας αλλά και η προστασία του καταναλωτή επιβάλλουν κατά την άποψή μας την επιβολή σχετικού πλαισίου ρυθμίσεων του καθεστώτος προεπιλογής φορέα ώστε να αντιμετωπίζονται φαινόμενα όπως το win-back.

Προτείνουμε λοιπόν να θεσπιστεί σειρά μέτρων που πιστεύουμε ότι θα έχουν ως στόχο την εξάλειψη του φαινομένου. Τα μέτρα θα πρέπει να έχουν περιοριστικό χαρακτήρα σε σχέση με την υπάρχουσα κατάσταση. Καταρχήν εντοπίζουμε το πρόβλημα στο ότι ο υπόχρεος της παροχής προεπιλογής φορέα αξιοποιεί τα στοιχεία των αιτήσεων της προεπιλογής για την αξιοποίηση και προώθηση πρακτικών win-back . Είναι προφανές βέβαια ότι η κατάσταση αυτή θα πρέπει να σταματήσει. Δηλαδή προτείνεται η θέσπιση απαγόρευσης ανταλλαγής των στοιχείων των τμημάτων χονδρικής και λιανικής του υπόχρεου παροχής προεπιλογής φορέα. Προφανώς η απαγόρευση θα πρέπει να περιέχει κανόνες και μηχανισμούς που θα ελέγχουν τη τήρηση της .

Προς την κατεύθυνση αυτή θα προτείναμε τη ένταξη της αίτησης προεπιλογής φορέα (αλλά και όλη τη σχετική διαδικασία) στα πλαίσια ενός μηχανισμού απορρήτου ή και διαβαθμισμένης πληροφορίας η οποία θα περιέχεται στη κατοχή και χρήση μόνο των εμπλεκομένων στο αντικείμενο του εκάστοτε φορέα που είναι υπόχρεος για παροχή προεπιλογής. Ενδεικτικά θα μπορούσαμε να αναφέρουμε ότι στη διαδικασία αυτή θα πρέπει να μετέχουν τα τμήματα ή διευθύνσεις με αντικείμενο την υποδοχή και τη προώθηση των αιτήσεων, τεχνικά τμήματα-φορείς υλοποίησης, τμήματα billing και οι πωλήσεις χονδρικής Προφανώς τυχόν υπέρβαση ή και κατάχρηση του σχετικού πλαισίου θα πρέπει να επισύρει και τις ανάλογες ποινές το ύψος των οποίων θα είναι αρμόδια η ΕΕΤΤ να ορίσει. Πάντως οι τελευταίες θα μπορούσαν να είναι σταδιακές (δηλαδή να υπάρχει η δυνατότητα επιβολής διαδοχικών και σταδιακά περισσότερο αυστηρών ποινών) ανάλογα με τη συμπεριφορά (επαναλαμβανόμενη ή όχι) των εκάστοτε υπόχρεων παροχής της υπηρεσίας.

Εκτιμούμε επίσης ότι σημαντική βοήθεια προς τη κατεύθυνση του περιορισμού των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns) θα παρέχει ο ορισμός περιόδου κατά την οποία ο πάροχος που “χάνει”

τον συνδρομητή να μην επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει.

Ο ορισμός της σχετικής χρονικής διάρκειας μπορεί κατά τη γνώμη μας να βασιστεί σε ορισμένα αντικειμενικά στοιχεία. Τα τελευταία εστιάζονται σε δύο κύριες κατηγορίες. Στη πρώτη ανήκουν εκείνα που αφορούν το συμφέρον του καταναλωτή και στη δεύτερη αυτά που αφορούν τη διασφάλιση της βιωσιμότητας των παρόχων.

Ο συνδρομητής λοιπόν θα πρέπει να έχει χρόνο να σκεφτεί και να δοκιμάσει τις υπηρεσίες που του παρέχονται από τον εναλλακτικό πάροχο πριν ακόμα αποφασίσει αν θα επιστρέψει στον πάροχο που "εγκατέλειψε" ή θα αλλάξει εκ νέου Προεπιλεγμένο Πάροχο. Προφανώς ένας πλήρης μηνιαίος λογαριασμός από τον Προεπιλεγμένο Φορέα θα τον βοηθήσει να συγκρίνει τις προβαλλόμενες τιμές. αλλά και παράλληλα στα πλαίσια της ως άνω χρονικής περιόδου να αξιολογήσει τη προσφερόμενη υπηρεσία.

<u>Συμμετέχων 11:</u>

Από την εμπειρία μας μέχρι σήμερα στην παροχή υπηρεσιών προεπιλογής φορέα, μπορούμε βάσιμα να διατυπώσουμε την άποψη ότι εδώ και αρκετό καιρό βρίσκεται σε εξέλιξη από μέρους του ΟΤΕ οργανωμένη εκστρατεία επανάκτησης συνδρομητών. Το αποτέλεσμα αυτής της εκστρατείας είναι η εταιρεία μας να χάνει κάθε μήνα ένα σημαντικό αριθμό υφισταμένων συνδρομητών γεγονός που έχει ως αποτέλεσμα ιδιαίτερα σημαντικές αρνητικές οικονομικές συνέπειες.

Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε ότι πρέπει να ληφθούν συγκεκριμένα μέτρα όσον αφορά τον περιορισμό και τις πρακτικές που χρησιμοποιούνται στις προσπάθειες επανάκτησης συνδρομητών.

Ειδικότερα όσον αφορά στο υφιστάμενο πλαίσιο θεωρούμε ότι πρέπει να ληφθούν ουσιαστικά μέτρα για τη διασφάλιση της εφαρμογής της απαγόρευσης χρήσης των στοιχείων προεπιλογής για σκοπούς εμπορικής προώθησης, όπως αυτή ορίζεται από την σχετική νομοθεσία.

Πέραν αυτού, θεωρούμε ότι πρέπει να καθορισθεί μια stand still περίοδος διάρκειας τουλάχιστον έξι μηνών με την ταυτόχρονη θέσπιση της υποχρέωσης των συνδρομητών να υποβάλλουν τα αιτήματα κατάργησης προεπιλογής αποκλειστικά

στον ήδη προεπιλεγμένο πάροχο, έτσι ώστε να είναι εφικτός ο έλεγχος της τήρησης από μέρους του ΟΤΕ της stand still περιόδου.

Θεωρούμε ότι η stand still περίοδος πρέπει να εφαρμοσθεί μόνο στην περίπτωση του υπόχρεου παροχής προεπιλογής φορέα, δεδομένης της ιδιαίτερα πλεονεκτικής του θέσης, η οποία προκύπτει τόσο από τις δυνατότητες που έχει ως ιδιαίτερα μεγάλος οργανισμός όσο και από τις πληροφορίες που έχει στη διάθεσή του.

Ερώτηση 2

Στην περίπτωση που θεωρείτε ότι είναι αναγκαία η θέση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή δε θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period), ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε ικανό και επαρκές προκειμένου να καταστήσει αποτελεσματικές τις παραπάνω ρυθμιστικές παρεμβάσεις;

Συμμετέχων 1:

Με βάση τα πλεονεκτήματα που σήμερα έχει ο ΟΤΕ στη διαθεσιμότητα πληροφοριών (βλ. Ερώτηση 1), το εν λόγω χρονικό διάστημα δε θα πρέπει να είναι μικρότερο από 6 μήνες.

Συμμετέχων 2:

Το ελάχιστο χρονικό διάστημα κατά το οποίο ο πάροχος που χάνει ένα συνδρομητή και που δεν θα μπορεί να έρθει σε επαφή μαζί του, είναι τέσσερις μήνες. Το σύνολο των παρόχων εκδίδει μηνιαίους λογαριασμούς. Αν ληφθεί υπόψη πως ο λογαριασμός του υπόχρεου παροχής της προεπιλογής είναι διμηνιαίος θα πρέπει να περάσει ένα αντίστοιχο διάστημα για να μπορεί ο συνδρομητής να κάνει τις συγκρίσεις.

Συμμετέχων 3:

Η μη επικοινωνία με τον συνδρομητή που χάνεται :

- δεν διασφαλίζει ότι δεν υπήρξε slamming,
- είναι πρακτικά ιδιαίτερα δυσχερές να εφαρμοστεί, δεδομένου ότι ο εν λόγω συνδρομητής παραμένει πελάτης του ΟΤΕ και επικοινωνεί μαζί του για όλες τις

άλλες υπηρεσίες του ΟΤΕ που χρησιμοποιεί και ενημερώνεται από τον ΟΤΕ για μία σειρά άλλων προϊόντων. Στο πλαίσιο αυτό είναι πολύ πιθανό και ο ίδιος ο συνδρομητής να ρωτήσει με δική του πρωτοβουλία τον ΟΤΕ πχ για την ποιότητα της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα.

Αν και δεν έχει αιτιολογηθεί επαρκώς το περιεχόμενο καθώς και η ανάγκη που επιβάλλει τη λήψη τέτοιων μέτρων, έχουμε την άποψη ότι σε περίπτωση που εφαρμοστεί το εν λόγω μέτρο , το χρονικό διάστημα που μπορεί να θεωρηθεί εύλογο είναι αυτό της one billing period, δηλαδή 1 μήνας από την ενεργοποίηση του αιτήματος. Τυχόν επιμήκυνσή του θεωρούμε ότι αποτελεί υπέρμετρο περιορισμό της ανταγωνιστικής ελευθερίας και της ελευθερίας του καταναλωτή.

Συμμετέχων 4:

Συμφωνούμε με την πάγια διεθνή πρακτική που επιτάσσει το διάστημα των 6 μηνών σαν standstill period, για τους λόγους όμως που αναφέρονται ανωτέρω το μέτρο πρέπει να αφορά μόνο τον ΟΤΕ ως φορέα διαχείρισης και ελέγχου της πρακτικής προεπιλογής φορέα και όχι το σύνολο των παρόχων σταθερής τηλεφωνίας.

Συμμετέχων 5:

Σχετικά με τη διαδικασία επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών του ΟΤΕ, θεωρούμε ότι ένα εύλογο διάστημα μη-επαφής με το «χαμένο» συνδρομητή είναι εννέα (9) μήνες. Σε αυτό το διάστημα δίνεται η δυνατότητα στον συνδρομητή να δοκιμάσει τις υπηρεσίες του Προεπιλεγμένου Παρόχου. Επιπλέον είναι ένα επαρκές διάστημα κατά το οποίο ο συνδρομητής θα δύναται να εξετάσει εάν οι εκπτώσεις που απολαμβάνει από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι ικανοποιητικές ή όχι.

Συμμετέχων 6:

Το ως άνω χρονικό διάστημα απαγόρευσης επικοινωνίας ανάμεσα στον υπόχρεο παροχής προεπιλογής φορέα και τους συνδρομητές που υποβάλλουν αίτηση προεπιλογής θα πρέπει να είναι τουλάχιστον έξι (6) μήνες, όσο και στην Πορτογαλία όπου όπως και στην Ελλάδα η απελευθέρωση της τηλεπικοινωνιακής αγοράς υλοποιήθηκε μεταγενέστερα σε σχέση με τις άλλες χώρες. Ωστόσο, με δεδομένη την κατάσταση που επικρατεί αυτή την στιγμή στην ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών και

λαμβάνοντας υπόψη τις αθέμιτες πρακτικές που χρησιμοποιεί ο ΟΤΕ προκειμένου να πείσει τους πελάτες που έχασε να επανέλθουν, η εταιρεία μας θεωρεί σκόπιμο η χρονική περίοδος «μη-επαφής» να είναι δώδεκα (12) μήνες. Ένα έτος είναι ικανό χρονικό διάστημα ώστε ο εναλλακτικός πάροχος να δημιουργήσει μια σχέση εμπιστοσύνης με τον καταναλωτή και να έχει την δυνατότητα ο τελευταίος να συγκρίνει τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τις επιβαλλόμενες χρεώσεις ανάμεσα στον ΟΤΕ και τον πάροχο που έχει επιλέξει, ώστε να εμπεδώσει τα οφέλη που αποκομίζει από την χρησιμοποίηση των υπηρεσιών που προσφέρουν οι εναλλακτικοί πάροχοι. Μ' αυτόν τον τρόπο ο τελικός χρήστης-καταναλωτής θα καταστεί πιο ανθεκτικός στις κάθε είδους πιέσεις του ΟΤΕ, που λαμβάνουν την μορφή είτε επαπειλούμενων «κυρώσεων» (άρνηση διακανονισμού προηγούμενων μεγάλων οφειλών, άρνηση παροχής υπηρεσιών συντήρησης- αποκατάστασης βλαβών), είτε βραχυπρόθεσμων, υπαρκτών ή ανύπαρκτων, «πλεονεκτημάτων» σε περίπτωση «επαναπατρισμού».

<u>Συμμετέχων 7:</u>

Θεωρούμε ότι είναι απαραίτητο να επιβληθεί υποχρέωση μη επικοινωνίας με τον συνδρομητή που ενεργοποιεί την προεπιλογή για χρονικό διάστημα τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Το χρονικό αυτό διάστημα επιτρέπει στο συνδρομητή να διαπιστώσει εάν ικανοποιείται από την ποιότητα των υπηρεσιών του παρόχου που έχει προεπιλέξει, καθώς και από την τιμολογιακή του πολιτική. Στο κείμενο της διαβούλευσης αναφέρεται ότι είναι σημαντικό ο συνδρομητής να έχει λάβει τουλάχιστον ένα λογαριασμό από τον Προεπιλεγμένο Φορέα ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει τις προβαλλόμενες τιμές. Σχετικά με το ζήτημα αυτό, θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι το να λάβει ο συνδρομητής ένα λογαριασμό είναι πράγματι απαραίτητο, αλλά δεν επαρκεί για να εκπληρώσει τους στόχους που επιδιώκονται μέσω μίας τέτοιας ρύθμισης. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο ΟΤΕ, ως πρώην κρατικός μονοπωλιακός φορέας, διαθέτει το σημαντικό προβάδισμα της φήμης του, είναι απαραίτητο να προστατεύεται ο συνδρομητής για ένα εύλογο διάστημα από την επιρροή που είναι δεδομένο ότι δύναται να ασκήσει ο ΟΤΕ μέσω της άμεσης επικοινωνίας με τον συνδρομητή. Σε χρονικό διάστημα 3 ή 4 μηνών, ο συνδρομητής έχει πράγματι λάβει κάποιο λογαριασμό και έχει σχηματίσει κάποια εικόνα σχετικά με τις υπηρεσίες του προεπιλεγμένου φορέα, ωστόσο το διάστημα αυτό δεν επαρκεί για

να αντισταθμιστεί, έστω και σε περιορισμένο βαθμό το σημαντικό πλεονέκτημα φήμης του ΟΤΕ. Λαμβανομένου δε υπόψη ότι ο συνδρομητής είναι ανά πάσα στιγμή ελεύθερος να καταργήσει την προεπιλογή εάν το επιθυμεί, θεωρούμε ότι θα πρέπει οπωσδήποτε να του παρέχεται ένα χρονικό διάστημα τουλάχιστον έξι (6) μηνών κατά τη διάρκεια του οποίου θα προστατεύεται από τη συνεχή παρότρυνση να καταργήσει την προεπιλογή, ειδικά όταν αυτή προέρχεται από τον ΟΤΕ ο οποίος ασκεί βέβαιη επιρροή στο συνδρομητή, ούτως ώστε ο συνδρομητής να έχει παγιώσει την άποψή του σχετικά με το φορέα που έχει προεπιλέξει. Μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος των έξι μηνών, ο συνδρομητής θα είναι σε θέση να αντικρούσει τυχόν επιχειρήματα που βασίζονται σε γενικεύσεις σχετικά με τους εναλλακτικούς παρόχους και να πείθεται να καταργήσει την προεπιλογή μόνον εάν πράγματι η προσφορά του ΟΤΕ τον ικανοποιεί περισσότερο από αυτήν του προεπιλεγμένου παρόχου.

Συμμετέχων 8:

Οι έξι μήνες κρίνονται αρκετοί.

Συμμετέχων 9:

Με τα τωρινά δεδομένα της ελληνικής αγοράς τηλεπικοινωνιών και της ιδιαιτέρως πλεονεκτικής θέσεως του ΟΤΕ σε αυτήν, τόσο σε ό,τι αφορά τον όγκο των διαθέσιμων σε αυτόν πληροφοριών όσο και αναφορικά με το μέγεθος και τις δυνατότητες των κέντρων διεκπεραίωσης εξερχομένων κλήσεων που διαθέτει, νομίζουμε ότι δεν μπορεί να εννοηθεί ως παράλογη μία standstill χρονική περίοδος τουλάχιστον έξι (6) μηνών, κατά την οποία και ο συνδρομητής θα μπορεί να «δοκιμάσει» την υπηρεσία και να συγκρίνει τιμές, χωρίς παράλληλα να περιορίζεται ουσιαστικά ο ελεύθερος ανταγωνισμός. Εξάλλου, από τη σύναψη της συμβάσεως με τον καταναλωτή μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και την εξόφληση του πρώτου λογαριασμού του μεσολαβεί διάστημα τριών (3) μηνών κατ' ελάχιστο (1 μήνας για την παροχή της υπηρεσίας + 1 μήνας για την έκδοση, αποστολή και παραλαβή του λογαριασμού + 1 μήνας προθεσμίας εξόφλησης), και προ της πληρωμής τριών τουλάχιστον λογαριασμών (δηλαδή 6 μήνες χρήσης υπηρεσίας) ο καταναλωτής δεν μπορεί να έχει σχηματίσει άποψη για το εάν η υπηρεσία του εναλλακτικού παρόχου είναι συμφέρουσα ή όχι, ιδίως εάν τύχει και η περίοδος

συμπέσει με τους καλοκαιρινούς μήνες. Έτσι, το 6μηνο του **standstill** αποτελεί την ελάχιστη περίοδο για τη διαμόρφωση απόψεως του καταναλωτή για τις υπηρεσίες του παρόχου.

Συμμετέχων 10:

Η περίοδος μη -επαφής με τον χαμένο συνδρομητή θα πρέπει να κυμανθεί στους δύο (2) μήνες. Καταρχήν θα πρέπει ο συνδρομητής να είναι σε θέση να διαπιστώσει την οικονομική πολιτική του Προεπιλεγμένου Παρόχου, την παρεχόμενη ποιότητα και γενικότερα τον τρόπο που "αντιμετωπίζεται" από τον πάροχο. Η one –billing period δεν επιτρέπει στον συνδρομητή να διαμορφώσει μια ολοκληρωμένη εικόνα για την παρεχόμενη υπηρεσία και την τιμολογιακή πολιτική του νέου παρόχου. Επιπλέον, η θέσπιση μιας περιόδου μη-επαφής, δεν περιορίζει τις επιλογές του συνδρομητή, αφού μπορεί να ακυρώσει την Προεπιλογή Φορέα, όποτε ο ίδιος το επιθυμεί. Το χρονικό διάστημα των δύο (2) μηνών επιτρέπει στον συνδρομητή να "δοκιμάσει" την υπηρεσία και δεν περιορίζει τον ανταγωνισμό, αφού άλλοι πάροχοι μπορούν να προσεγγίσουν τους πελάτες με ανταγωνιστικές προσφορές μετά το πέρας του διμήνου.

Συμμετέχων 11:

Μια συγκεκριμένη χρονική περίοδος εντός της οποίας ο πάροχος που "χάνει" τον συνδρομητή δεν θα πρέπει να έρθει σε επαφή μαζί του, θα καταστήσει ευκολότερη την απόφαση του συνδρομητή για τον πάροχο που θα καταλήξει να συμφωνήσει για την ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα. Προκειμένου ο συνδρομητής να αποφασίσει χωρίς εξωτερική επιρροή για το πως θα συνεχίσει να χρησιμοποιεί την υπηρεσία της Προεπιλογής Φορέα θα χρειαστεί ένα διάστημα 2 μηνών όπως αναλύσαμε στο ερώτημα 1, από την χρονική στιγμή βέβαια που ενεργοποιείται. Στο ως άνω χρονικό διάστημα έχουμε συμπεριλάβει και ένα εύλογο χρονικό διάστημα 15-20 ημερών που απαιτούνται για να ενημερωθεί και να εξοικειωθεί ο συνδρομητής με την καινούργια υπηρεσία. Το διάστημα αυτό επίσης είναι αρκετό γιατί θα μπορεί ο συνδρομητής επιπρόσθετα να αναλύσει τον λογαριασμό του Προεπιλεγμένου Φορέα και να δει τι τον συμφέρει καθώς και τη ποιότητα της παρεχόμενης υπηρεσίας.

Προφανώς για την εν λόγω περίοδο δεν θα πρέπει να επιτρέπεται οποιαδήποτε προσπάθεια να ξανακερδίσει ο αρχικός πάροχος το πελάτη.

Σε επίπεδο παρόχου το χρονικό διάστημα της απαγόρευσης που αναφέρεται πιο πάνω θα πρέπει να επεκταθεί σε συνολικά 6 μήνες , δεδομένου ότι απαιτείται τουλάχιστο κύκλος πώλησης ενός μηνός για την απόκτηση νέου πελάτη. Επιπρόσθετα η διαστασιοποίηση του δικτύου γίνεται (σε βραχυπρόθεσμη βάση) με ορίζοντα τουλάχιστο έξι μηνών, δεδομένου και του αργού ρυθμού παράδοσης των κυκλωμάτων διασύνδεσης κλπ. Είναι προφανές βέβαια ότι στο χρονικό διάστημα των έξι μηνών ο συνδρομητής θα έχει τη δυνατότητα να αλλάξει πάροχο εάν το επιθυμεί.

Συμμετέχων 12:

Θεωρούμε ότι πρέπει να θεσπιστεί stand still περίοδος τουλάχιστον έξι μηνών.

Ερώτηση 3

Έχετε να προτείνετε εναλλακτικό τρόπο περιορισμού της ως άνω περιγραφόμενης πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών (win back campaigns); Παρουσιάστε τα πλεονεκτήματα της δικής σας πρόταση σε σχέση με τις προτάσεις που έχουν παρουσιαστεί στο παρόν.

Συμμετέχων 1:

Είναι σαφές ότι οι win back campaigns που πραγματοποιούνται από SMPs (Significant Market Power) δημιουργούν τεράστια προβλήματα στον υγιή ανταγωνισμό. Η απάντηση της ερώτησης 1 καλύπτει και την ερώτηση 3.

Επιπλέον, θα ήταν σαφέστατα προς όφελος του υγιούς ανταγωνισμού να υπάρχει απαγόρευση ανταλλαγής πληροφορίας μεταξύ τμημάτων υπηρεσιών χονδρικής και λιανικής των SMPs. Για να συμβεί κάτι τέτοιο όμως θα πρέπει να οριστούν πολύ συγκεκριμένα «εμπόδια» (barriers) επικοινωνίας μεταξύ των τμημάτων, τα οποία και να διασφαλίζονται από την ανεξάρτητη αρχή. Τέλος, τυχόν παραβάσεις των

πρακτικών που τελικώς θα ισχύσουν, θα πρέπει να τιμωρούνται με υψηλά πρόστιμα που να ξεπερνούν σε ποσό, το κέρδος που θα προκύπτει από τυχόν παράβασή τους. Σε αντίθετη περίπτωση θα υπάρχει κίνητρο παράβασης των όποιων πρακτικών.

Συμμετέχων 2:

Σε πρώτη φάση, θεωρούμε πως τα μέτρα θα περιορίσουν την συγκεκριμένη τακτική επαναπροσέλκυσης. Είναι αυτονόητο πως θα πρέπει να αξιολογηθεί η αποτελεσματικότητα τους με την πάροδο ενός λογικού χρονικού διαστήματος.

Συμμετέχων 3:

Θα έπρεπε η ελληνική πρακτική να συμπλεύσει με τη διεθνή πρακτική στο ζήτημα αυτό, με στόχο την αποφυγή δημιουργίας τεχνητών περιορισμών στην ανταγωνιστικότητα και την καθιέρωση περίπλοκων διαδικασιών.

Συμμετέχων 4:

Α. Η αποτελεσματική εφαρμογή του ισχύοντος βασικού θεσμικού πλαισίου:

1. Ο αποτελεσματικός κατασταλτικός (ex post) έλεγχος.
2. Η διεξαγωγή αιφνιδιαστικών ελέγχων.
3. Η επιβολή υποχρέωσης στον ΟΤΕ τήρησης αρχείου επικοινωνίας με σκοπό την επαναπροσέλ-κυση για ορισμένο χρονικό διάστημα, κατά τα πρότυπα όσων ισχύουν στην Ιρλανδία. Το αρχείο θα πρέπει να περιλαμβάνουν ονοματεπώνυμο και αριθμό τηλεφώνου του εταιρικού-οικιακού χρήστη, ημερομηνία επαφής, ονοματεπώνυμο του υπαλλήλου του ΟΤΕ, αποτέλεσμα της επαφής. Επίσης, 10% των τηλεφωνημάτων με τυχαία σειρά με σκοπό την επαναπροσέλκυση θα πρέπει να μαγνητοφωνούνται για να μπορεί να ελεγχθεί το θεμιτό ή μη του τρόπου προσέγγισης των καταναλωτών από τους αρμόδιους υπαλλήλους της ΕΕΤΤ.
4. Η κωδικοποίηση του περιεχομένου της επικοινωνίας με σκοπό την επαναπροσέλκυση (π.χ. θέσπιση στερεότυπης επιστολής, απαγόρευση αφηρημένων υποσχέσεων παροχής πλεονεκτημάτων, απαγόρευση απειλής κυρώσεων κάθε μορφής, απαγόρευση διακριτικής μεταχείρισης σε περίπτωση ύπαρξης προεπιλογής, κλπ.).
5. Η ταχεία διεκπεραίωση διαδικασιών ακρόασης και ασφαλιστικών μέτρων.

6. Η επιβολή κυρώσεων σύμφωνα με τις κατευθυντήριες αρχές της ΕΕ για την επιβολή προστίμων.
7. η επιβολή στον ΟΤΕ να εκπληρώσει την υποχρέωσή του (βλ. απόφαση ΕΕΤΤ 278/64/03 εισαγωγής ηλεκτρονικού συστήματος για την εφαρμογή των διαδικασιών προεπιλογής και φορητότητας.
8. Η θεσμοθέτηση εναλλακτικών μορφών επίλυσης των διαφορών και συγκεκριμένα διαδικασιών μεσολάβησης (mediation), διαιτησίας (arbitration) και ταχείας διαιτησίας (expedite arbitration) στα πλαίσια και του υπό οριστικοποίηση Ευρωπαϊκού Κώδικα για την μεσολάβηση. Η ενθάρρυνση δημιουργίας κέντρων μεσολάβησης (ΣΕΠΕ κλπ.).

Β. Να θεσπιστεί κώδικας δεοντολογίας, όπως επιβάλλεται και από το νέο ρυθμιστικό πλαίσιο και από το γεγονός, ότι υπάρχουν αντίστοιχες πρωτοβουλίες και σε άλλες χώρες της Ευρώπης.

Γ. Η ΕΕΤΤ να αναλάβει ενεργή, διαρκή και ουσιαστική εκστρατεία ενημέρωσης των καταναλωτών σε ζητήματα επιλογής και προεπιλογής φορέα. Ως πρώτο μέτρο να αναλάβει να διεξαγάγει σχετική ενημερωτική ημερίδα σε κεντρικό ξενοδοχείο δίδοντας ευρεία δημοσιότητα.

Δ. Η ΕΕΤΤ να λάβει πρωτοβουλία οργάνωσης συνάντησης των διευθυνόντων συμβούλων (χωρίς δυνατότητα αναπλήρωσης) του ΟΤΕ, των εταιριών παροχής υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας.

Η εταιρία μας επιφυλάσσεται να υποβάλλει ολοκληρωμένη πρόταση πάνω στα παραπάνω σημεία και επιπρόσθετα.

Η ως άνω απαγόρευση επικοινωνίας του ΟΤΕ με τους συνδρομητές που επιλέγουν εναλλακτικούς παρόχους θεωρείται σε κάθε περίπτωση απολύτως αναγκαίο μέτρο προκειμένου να περιοριστούν τα φαινόμενα που παρατηρούνται επί του παρόντος. Συμπληρωματικά, θα μπορούσε να θεσπιστεί ένας κώδικας δεοντολογίας αναφορικά με την επαναπροσέλκυση συνδρομητών, μετά από διαβούλευση όλων των εμπλεκομένων-ενδιαφερομένων μερών (συμπεριλαμβανομένων των ενώσεων

καταναλωτών) υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ. Επίσης, θα έπρεπε να προβλεφθούν αυστηρότατες κυρώσεις σε βάρος του Υπόχρεου παροχής προεπιλογής φορέα, στις περιπτώσεις που αυτός χρησιμοποιεί αθέμιτες πρακτικές για την επαναπροσέλκυση πελατών, όπως για παράδειγμα η άρνηση παροχής άλλων υπηρεσιών, η άρνηση παροχής συντήρησης-αποκατάστασης βλαβών, η επιφύλαξη συγκεκριμένων πλεονεκτημάτων (π.χ. διακανονισμός χρεών) μόνο στους συνδρομητές του κλπ. Κάθε τέτοια περίπτωση πρέπει να αντιμετωπίζεται ως αυτοτελής παράβαση και να επισύρει βαρύτατες ποινές, με σκοπό τον «σωφρονισμό» και την αποφυγή επανάληψης τέτοιων πρακτικών στο μέλλον.

Εξάλλου ο τρόπος επικοινωνίας του ΟΤΕ με τον πάροχο πρέπει να κωδικοποιηθεί. Το περιεχόμενο της επικοινωνίας πρέπει να καθοριστεί από την ΕΕΤΤ.

Επειδή είναι πιθανό ο ΟΤΕ να αποδώσει τις ως άνω πρακτικές σε υπερβολικό ζήλο κάποιων υπαλλήλων του που τους οδηγεί σε αυτόβουλες ενέργειες χωρίς να είναι αποτέλεσμα εφαρμογής κεντρικής οδηγίας, προτείνουμε επιπλέον και τα εξής:

- Να απαγορευτεί η επιβράβευση (χρηματική ή όχι) των υπαλλήλων και των αντιπροσώπων του ΟΤΕ για την επίτευξη κατάργησης προεπιλογής.
- Να δοθεί στην ΕΕΤΤ η δυνατότητα να ζητήσει τα αντίγραφα των εγκυκλίων που αποστέλλονται εγγράφως ή ηλεκτρονικά από τις κεντρικές δ/νσεις του ΟΤΕ στα υποκαταστήματα. Θα πρέπει η ΕΕΤΤ να μπορεί να ελέγξει κατά σειρά αριθμού πρωτοκόλλου όλες τις εγκυκλίους που αποστέλλονται από κάποια δ/νση σε κάποιο δεδομένο διάστημα ώστε να διαπιστωθεί αν συγκεκριμένο περιστατικό προέκυψε από ενέργεια υπαλλήλου, ή κατόπιν κεντρικής οδηγίας.
- Να διατυπωθούν ρητά στο ΥΠΔ και στον βελτιωμένο Κανονισμό Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα οι ασυμβατότητες της προεπιλογής φορέα με άλλες λειτουργίες ή ψηφιακές ευκολίες, και επίσης ρητά να αναφερθεί ότι ο ΟΤΕ είναι σε θέση να παρέχει τις ίδιες λειτουργίες και ευκολίες σε όλους τους συνδρομητές του χωρίς διακρίσεις, ανεξαρτήτως αν έχουν προεπιλογή ή όχι.

- Να δοθεί η επιπλέον επιλογή / δυνατότητα της προεπιλογής φορέα όσοι πελάτες το επιθυμούν να λαμβάνουν έναν μόνο λογαριασμό που θα περιλαμβάνει και το πάγιο της γραμμής και τυχόν άλλες χρεώσεις για ευκολίες του ΟΤΕ από τον προεπιλεγμένο πάροχο. Έτσι ο πελάτης αυτός θα έχει την δυνατότητα να εξυπηρετείται αποκλειστικά από έναν πάροχο, και δεν θα δέχεται την πίεση των υπαλλήλων του ΟΤΕ σε κάθε επαφή του με τις υπηρεσίες του ΟΤΕ.

Επίσης, θα διευκόλυνε προς την ίδια κατεύθυνση η πρόβλεψη στον Κανονισμό Προεπιλογής η κατάργηση να μπορεί να γίνει μόνο μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου και όχι απ' ευθείας στον ΟΤΕ, όπως αναλυτικά αναφέρουμε και παρακάτω.

Μια άλλη βελτίωση του Κανονισμού μπορεί να είναι η ύπαρξη ειδικού πεδίου στην Αίτηση Προεπιλογής όπου ο πελάτης θα μπορεί να σημειώνει αν επιθυμεί ή όχι να ενημερώνεται τηλεφωνικά από τον ΟΤΕ για μελλοντικές προσφορές.

Συμμετέχων 5:

Θεωρούμε ότι το ζήτημα των win-back campaigns θα πρέπει να μην αντιμετωπιστεί μεμονωμένα, αλλά στα πλαίσια της γενικότερης τροποποίησης των διαδικασιών βάσει των οποίων ενεργοποιείται και απενεργοποιείται η προεπιλογή. Για το λόγο αυτό θεωρούμε ότι οι προτάσεις που αναφέρονται στην Ε1 καλύπτουν τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για αντιμετώπιση των σχετικών τακτικών, ωστόσο η βέλτιστη λύση συνίσταται στην τροποποίηση του συνόλου της διαδικασίας, όπως αυτή περιγράφεται στην Ε8, σχετικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά.

Συμμετέχων 6:

Βλ. Ε1 και Ε9.

Συμμετέχων 7:

Η εταιρεία μας εκτιμά, ότι το ενδεχόμενο μιας συνολικότερης αναθεώρησης /τροποποίησης του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα, στα πρότυπα των όσων περιγράφονται κατωτέρω στην *απάντηση της Ερώτησης 8*, θα επέτρεπε μία

ορθότερη συνολική αντιμετώπιση του ζητήματος των win-back campaigns. Σε κάθε περίπτωση όμως, και με δεδομένο ότι επείγει μία γενικότερη τροποποίηση των διαδικασιών βάσει των οποίων ενεργοποιείται και απενεργοποιείται η προεπιλογή, θεωρούμε ότι και οι προτάσεις που αναφέρονται στην *απάντηση της ερώτησης 1* σε συνδυασμό με τα προτεινόμενα από την ΕΕΤΤ καλύπτουν –στο βαθμό που θα συνοδεύονται και από την πρόβλεψη επαρκών κυρώσεων– τις ρυθμίσεις που απαιτούνται για αντιμετώπιση των σχετικών τακτικών.

Συμμετέχων 8:

Συμπληρωματικά με τα προτεινόμενα μέτρα, προτείνουμε να θεσπιστεί ένας συστηματικός τρόπος ελέγχου τήρησης των μέτρων περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων, κυρίως όσον αφορά στον Υπόχρεο Οργανισμό. Ο έλεγχος θα πρέπει να είναι πιο "στενός", όσον αφορά στα μέτρα περιορισμού και στις περιπτώσεις παράβασης των υποχρεώσεων (όπως μη τήρηση των προθεσμιών). Η διαφοροποίηση αυτή θεωρούμε ότι επιβάλλεται, διότι οι δυνατότητες και επιλογές προσέγγισης πελατών δεν είναι συμμετρικά μοιραζόμενες στους Παρόχους Προεπιλογής Φορέα, αφού ο Υπόχρεος Οργανισμός διαθέτει και μπορεί να χρησιμοποιήσει περισσότερες "πηγές" που θα αποσκοπούν στην προσέγγιση αυτή, όπως για παράδειγμα εντοπισμός συνδρομητών που δεν έχουν ενεργή προεπιλογή.

Συμμετέχων 9:

Οι μέθοδοι που αναλύσαμε στην απάντηση του ερωτήματος 1 μας καλύπτουν και δεν έχουμε να προσθέσουμε άλλους. Στην απάντηση του ερωτήματος 8 θα προτείνουμε όμως αλλαγές στο υφιστάμενο πλαίσιο της προεπιλογής φορέα.

Συμμετέχων 10:

Θεωρούμε ότι η ρύθμιση των win back campaigns είναι ένα θέμα που πρέπει να αντιμετωπισθεί σφαιρικά και στα πλαίσια αυτά θα πρέπει να γίνουν και τροποποιήσεις των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης της προεπιλογής. Συνεπώς, παρά το γεγονός ότι οι προτάσεις που περιγράφονται στην απάντηση της ερώτησης 1 μπορεί να αποτελέσουν τον βασικό άξονα ρύθμισης των win back

campaigns, θεωρούμε ότι οι προτεινόμενες στην απάντηση της ερώτησης 9 τροποποιήσεις των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης πρέπει επίσης να αποτελέσουν μέρος της διαδικασίας ρύθμισης.

Ερώτηση 4

Παρουσιάσθηκαν τρόποι ενημέρωσης του Προεπιλεγμένου Φορέα επί της ενεργοποίησης ή / και κατάργησης αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα. Ποιο από τα μέτρα θεωρείτε ως το πλέον κατάλληλο; Δικαιολογήστε την απάντησή σας.

Συμμετέχων 1:

Σε σχέση με τις «Διαδικασίες ενεργοποίησης και Κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα» (παρ. α, β, γ, δ, ε, ζ, η (σελ. 6 του σχετικού Κειμένου Διαβούλευσης) έχουμε να παρατηρήσουμε τα εξής:

α) Όλες οι αιτήσεις κατάργησης να περνούν από τον συνδρομητή απευθείας στον Πάροχο από τον οποίον επιθυμεί να διακόψει. Ο Πάροχος να τα αποστέλλει σε εβδομαδιαία βάση στον ΟΤΕ.

β) Εφόσον η αίτηση κατάργησης θα αποστέλλεται στον Πάροχο όπου ο συνδρομητής έχει την προεπιλογή και εφόσον θα αποστέλλονται σε εβδομαδιαία βάση στον ΟΤΕ, θα μπορεί ο πάροχος - σε συνδυασμό με το σχόλιο γ - πριν την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα να επικοινωνεί με τον πελάτη.

γ) Ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει τον πάροχο, στον οποίο είχε πριν ο συνδρομητής την προεπιλογή, για τη νέα αίτηση προεπιλογής, προτού προχωρήσει στην κατάργηση της υπάρχουσας. Αυτό το διάστημα θα πρέπει να είναι το αργότερο 5 ημέρες μετά την παραλαβή της νέας αίτησης προεπιλογής. Επιπλέον, να μην ενεργοποιείται η προεπιλογή, πριν περάσουν 15 ημέρες από την παραλαβή της αίτησης προεπιλογής.

δ) Η αποστολή κατάστασης με τις εκκρεμείς αιτήσεις ενεργοποίησης/ κατάργησης να γίνεται σε εβδομαδιαία βάση,

ε) Συμφωνούμε.

στ) Συμφωνούμε για την αίτηση κατάργησης απευθείας στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Η αποστολή των αιτήσεων κατάργησης στον Υπόχρεο Οργανισμό να γίνεται σε εβδομαδιαία βάση.

ζ) Συμφωνούμε. Θα πρέπει ο Υπόχρεος Οργανισμός να ενημερώνει εντός δύο ημερών την ακύρωση και την αιτιολογία της.

η) Εφόσον τηρηθούν τα ανωτέρω και εφόσον υπάρχει η σχετική πληροφορία, συμφωνούμε

Συμμετέχων 2:

Θεωρούμε πως η αίτηση απενεργοποίησης θα πρέπει να υποβάλλεται από τον πάροχο στον υπόχρεο παροχής της υπηρεσίας. Με την θέσπιση ενός χρονικού ορίου δύο ημερών ως χρόνου που θα μεσολαβεί από την παραλαβή της αίτησης κατάργησης έως και την αποστολή της στον υπόχρεο παροχής διασφαλίζεται ότι ο πελάτης εξυπηρετείται έγκαιρα και ο πάροχος έχει το αναγκαίο χρονικό διάστημα να ενημερώσει τον πελάτη για τυχόν λάθη, ανακρίβειες ή παρανοήσεις.
Επιπλέον οι λόγοι τυχόν απόρριψης της αίτησης θα πρέπει να είναι πλήρως κωδικοποιημένοι. Ιδιαίτερη βαρύτητα θα πρέπει επίσης να δοθεί στους χρόνους ενημέρωσης των παρόχων τόσο για τις ενεργοποιήσεις όσο και για τις απενεργοποιήσεις.

Συμμετέχων 3:

Οι παρατηρήσεις μας για κάθε προτεινόμενο μέτρο είναι οι εξής :
Μέτρο (α): Η διαδικασία αυτή είναι χρονοβόρα και επιβαρύνει το κόστος της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα. Θα μπορούσε να θεωρηθεί ως δικαιολογημένη στο βαθμό που θεσμοθετηθούν γενικότερα μέτρα κατά του ‘slamming’, μια και αυτός είναι ο μόνος λόγος για τον οποίο απαιτείται έγκαιρη ενημέρωση του φορέα που ‘χάνει’ το συνδρομητή.

Μέτρα (β) και (γ): Όμοια με παραπάνω. Η επιβάρυνση της διαδικασίας κατάργησης προεπιλογής και αλλαγής φορέα γίνεται ακόμη πιο περίπλοκη, με τελικό ζημιωμένο

το συνδρομητή που θέλει να αλλάξει πάροχο. Πάντως, η αντιμετώπιση του slamming είναι μάλλον επιβεβλημένη.

Μέτρο (δ): Και αυτό το μέτρο δεν εξυπηρετεί κάποιο συγκεκριμένο σκοπό, ούτε παρουσιάστηκε στην παρούσα διαβούλευση κάποιο πρόβλημα που επιχειρείται να αντιμετωπιστεί με το μέτρο αυτό. Σε κάθε περίπτωση, ο προεπιλεγμένος (νέος) πάροχος είναι σε θέση να ελέγξει κατά πόσον ο κάθε συνδρομητής κάνει χρήση των υπηρεσιών του.

Μέτρο (ε): Όπως και για το μέτρο (δ) παραπάνω, δεν παρουσιάζεται στην παρούσα διαβούλευση κάποιο πρόβλημα που να αντιμετωπίζεται με το μέτρο αυτό. Αντίθετα, η πορεία της προεπιλογής φορέα που παρουσιάστηκε στην απάντηση στην ερώτηση 1 παραπάνω δείχνει ότι η προεπιλογή φορέα αναπτύσσεται ομαλά. Το μέτρο αυτό συνεπώς δεν είναι σύμφωνα και τις απαιτήσεις του νέου πλαισίου το προσήκον για την αντιμετώπιση κάποιου προβλήματος. Παράλληλα, η διαχείριση του συστήματος που προτείνεται δημιουργεί σοβαρές διαχειριστικές και οικονομικές επιβαρύνσεις στον ΟΤΕ.

Μέτρο (στ): Όπως και στην περίπτωση της ενεργοποίησης της προεπιλογής φορέα, θα πρέπει να ενημερώνεται ο νέος φορέας, ο οποίος έχει και κάθε συμφέρον να υλοποιηθεί το αίτημα του νέου πελάτη του. Ο φορέας που χάνει τον πελάτη, είναι φυσικό να καθυστερήσει όσο μπορεί για να μην τον χάσει. Η όλη διαδικασία είναι σε βάρος του τελικού χρήστη που θέλει να αλλάξει πάροχο το συντομότερο δυνατό.

Μέτρο (ζ): Δεν αντιμετωπίζεται το slamming. Ειδικότερα, αν ο συνδρομητής αντιληφθεί ότι καταχωρήθηκε παρά τη θέλησή του (ή με ελλιπή ενημέρωση) για προεπιλογή φορέα σε κάποιο πάροχο, θα πρέπει να είναι σε θέση να ακυρώσει την αίτησή του πριν αυτή ενεργοποιηθεί.

Μέτρο (η): Ο ΟΤΕ τηρεί μία σειρά από στατιστικά στοιχεία τα οποία και θέτει στη διάθεση της ΕΕΤΤ. Από τα στοιχεία αυτά άλλωστε προκύπτει και η πληροφόρηση για το σύνολο των ενεργοποιημένων προεπιλογών φορέα. Εντούτοις, η συλλογή

πληροφοριών που σήμερα δεν είναι διαθέσιμες είναι βέβαιο ότι θα επιβαρύνει οικονομικά την υπηρεσία ενεργοποίησης αίτησης προεπιλογής φορέα.

Συμμετέχων 4:

[Η αρίθμηση ακολουθεί την αρίθμηση των προτάσεων του κειμένου της διαβούλευσης]

α)Ενημέρωση για αιτήσεις κατάργησης σε εβδομαδιαία βάση: Σαφώς πρέπει να ενημερώνεται η εταιρεία ότι χάνει συνδρομητές, δεδομένου ότι μόνη έγκυρη και έγκαιρη πηγή πληροφόρησής της μπορεί να είναι μόνο ο Υπόχρεος Προεπιλογής Φορέα, εφόσον ακολουθηθεί η υπάρχουσα ρύθμιση. Αν όμως προκριθεί η επιλογή της κατάθεσης των αιτήσεων κατάργησης να γίνεται απευθείας στον προεπιλεγέντα πάροχο ή να απευθύνεται και σε αυτόν και στον Υπόχρεο, τότε ελλείπει ο δικαιολογητικός λόγος τέτοιας ρύθμισης.

β) Πριν την υλοποίηση της κατάργησης, σύντομη περίοδος (π.χ. δύο ημέρες) για ενημέρωση και αποφυγή λαθών: Η υλοποίηση της κατάργησης με περίοδο αναμονής δύο ημερών αναφορικά με τις αιτήσεις προεπιλογής από εναλλακτικό πάροχό σε εναλλακτικό πάροχο, δημιουργούν πρόβλημα για την λειτουργία μίας αγοράς με τόσο ισχυρή ανισορροπία, όπως αυτή των εναλλακτικών σταθερών παρόχων. Τούτο κυρίως δεδομένου ότι οι εταιρείες εναλλακτικοί πάροχοι δεν κατέχουν κανένα βαθμό πληροφόρησης για τους συνδρομητές των λοιπών παρόχων της αγοράς, σε αντίθεση με τον ΟΤΕ που κατέχει το σύνολο της πληροφόρησης για όλη την αγορά. Επομένως μία τέτοια ρύθμιση θα δημιουργούσε περισσότερα προβλήματα από αυτά που εν τοις πράγμασι θα καλείτο να επιλύσει και δεν μπορεί να ισχύσει για τις σχέσεις μεταξύ εναλλακτικών παρόχων, όταν διαχειριστής των αιτήσεων όλων είναι μία τρίτη εταιρεία (δηλαδή ο ΟΤΕ). Τυχόν προθεσμία δύο ή (ν) ημερών δεν θα έπρεπε να διακόπτει την διαδικασία πωλήσεως από έναν εναλλακτικό πάροχο έναντι των λοιπών και οποιαδήποτε περίοδος για ενημέρωση θα είχε αξία μόνο για εσωτερική πληροφόρηση των εταιρειών σχετικά με την εμπορική τους πολιτική έναντι των συνδρομητών ή το βαθμό ικανοποίησης αυτών, με στόχο την μελλοντική βελτίωση της ποιότητας υπηρεσιών και εξυπηρέτησης.

γ) Βλ. β

δ) Είναι αναγκαία η ενημέρωση σχετικά με εκκρεμείς αιτήσεις σε εβδομαδιαία βάση.

ε) Συμφωνούμε

στ) Σύμφωνα με το β ανωτέρω δεν τίθεται θέμα χρονικού διαστήματος βάσει του οποίου η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να απευθύνεται είτε στον υπόχρεο οργανισμό είτε στον προεπιλεγμένο πάροχο.

ζ) Συμφωνούμε

Πρέπει να σημειωθεί ότι όλες οι ημέρες πρέπει να μνημονεύεται ρητά ότι είναι εργάσιμες και όχι ημερολογιακές.

Συμμετέχων 5:

Η εταιρία μας θεωρεί, ότι η καταλληλότερη απάντηση στο ερώτημα αυτό είναι η ικανοποίηση της πρότασής μας οι αιτήσεις να υποβάλλονται στον πάροχο ! Σ' αυτή τη σταθερή γραμμή εμμένουμε, η οποία μάλιστα τεκμηριώνεται και νομικά σε άλλο σημείο αυτού του κειμένου μας. Δεν θέλουμε να δεχτούμε, ως δεδομένη την δυνατότητα του ΟΤΕ να βλάπτει και να συμμετέχουμε με προβληματισμό πως μπορεί να βλάπτει λιγότερο ! Μ' αυτόν τον τρόπο οι εναλλακτικοί πάροχοι θα μπορούν να παρακολουθούν στενά την πορεία της κίνησης των συνδρομητών τους και να παρεμβαίνουν αν διαπιστώνουν ότι υπάρχουν «δυσλειτουργίες» ή αθέμιτες πρακτικές προσέλκυσης και επαναπροσέλκυσης. Έτσι θα αποφεύγονται δυσάρεστες εκπλήξεις, όπως, για παράδειγμα, να ενημερώνονται οι εναλλακτικοί πάροχοι ξαφνικά μετά από ένα μεγάλο χρονικό διάστημα ότι έχουν απολέσει ένα μεγάλο τμήμα της συνδρομητικής τους βάσης, ως αποτέλεσμα ενεργειών αμφίβολης νομιμότητας του υπόχρεου παροχής προεπιλογής φορές ή/και των ανταγωνιστών τους. Στην τελευταία περίπτωση οι προεπιλεγμένοι πάροχοι θα έρχονται αντιμέτωποι με μια παγιωμένη πλέον σε βάρος τους κατάσταση η οποία πολύ δύσκολα μπορεί να ανατραπεί.

Η εταιρεία μας είναι απολύτως σύμφωνη με την θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών αναφορικά με την προεπιλογή φορέα, όπως αναφέρεται στο κείμενο της διαβούλευσης. Ωστόσο, πρέπει να τονιστεί ότι ιδιαίτερη έμφαση πρέπει να δοθεί στην διαδικασία επίλυσης προβλημάτων και στις κυρώσεις για παράβαση των υποχρεώσεων, οι οποίες θα πρέπει να είναι αυστηρές και να γίνονται αυστηρότερες σε περίπτωση υποτροπής. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι και σήμερα

προβλέπεται συγκεκριμένη διαδικασία σχετικά με τις αιτήσεις προεπιλογής φορές, που καθορίζει τόσο τους χρόνους απόκρισης από τον ΟΤΕ όσο και, περιοριστικά, τους λόγους απόρριψης. Την διαδικασία αυτή όμως ουδόλως σέβεται ο ΟΤΕ.

Συμμετέχων 6:

α) «Υποχρέωση αποστολής από τον υπόχρεο Παροχής της Προεπιλογής Φορέα προς τους Προεπιλεγμένους Παρόχους σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε εβδομαδιαία βάση), αναφοράς σχετικά κυρίως με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης Προεπιλογής Φορέα»:

Είναι σκόπιμη μόνον εφόσον δεν γίνει αποδεκτό το να υποβάλλονται αιτήσεις μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο. Στην περίπτωση αυτή, προτείνουμε η ενημέρωση να γίνεται στη χειρότερη περίπτωση κάθε 5 ημέρες, ώστε να μη συσωρρεύεται υπερβολικός αριθμός αιτήσεων.

β) «Πριν την υλοποίηση της κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, η θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της αίτησης κατάργησης, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθώς. Η σύντομη αυτή περίοδος θα μπορούσε να είναι διάρκειας 2 ημερών από την ενημέρωση του προεπιλεγμένου παρόχου για την υποβολή της αίτησης κατάργησης της προεπιλογής φορέα. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει την αίτηση κατάργησης»:

Η περίοδος των δύο ημερών είναι υπερβολικά σύντομη και είναι αδύνατο να υπάρξει επαφή με το σύνολο των αιτουμένων κατάργηση. Επομένως απαιτείται μια περίοδος τουλάχιστον 15 ημερών από την υποβολή της αίτησης όπου εντός 5 ημερών θα πρέπει ο ΟΤΕ να ενημερώνει για την αίτηση και εντός 10 ημερών από την ενημέρωση ο προεπιλεγμένος πάροχος θα μπορεί να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή και εφόσον ο συνδρομητής επιθυμεί να αποσύρει την αίτηση κατάργησης θα έχει τον απαιτούμενο χρόνο για να προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες. Ο περιορισμένος χρόνος είναι πιθανό να οδηγήσει σε περιπτώσεις όπου ο συνδρομητής επιθυμεί να αποσύρει την αίτηση, αλλά λόγω παρέλευσης της προθεσμίας η κατάργηση υλοποιείται με αποτέλεσμα να απαιτείται εκ νέου ενεργοποίηση (που σημαίνει ότι ακολουθείται όλη η διαδικασία ενεργοποίησης εξ

αρχής και βεβαίως καταβάλλεται για δεύτερη φορά το τέλος ενεργοποίησης στον ΟΤΕ).

Ωστόσο, σημειώνεται ότι το ζήτημα επιλύεται με πιο απλό τρόπο εφόσον γίνει αποδεκτή η πρόταση για υποβολή αίτησης κατάργησης στον προεπιλεγμένο πάροχο.

γ) «Ανάλογο με το ως άνω μέτρο θα μπορούσε να ληφθεί και στην περίπτωση που ο συνδρομητής αλλάζει προεπιλεγμένο πάροχο υποβάλλοντας αίτηση ενεργοποίησης στο νέο πάροχο».

Ισχύει κατ' αναλογία ό,τι και ανωτέρω (υπό β). Ο ΟΤΕ θα πρέπει να ενημερώνει τον προεπιλεγμένο πάροχο σχετικά με τη νέα αίτηση και να του παρέχει τη δυνατότητα επικοινωνίας με το συνδρομητή.

Ωστόσο και σε αυτή την περίπτωση, η διαδικασία απλοποιείται εάν ο συνδρομητής αιτηθεί απευθείας στον προεπιλεγμένο πάροχο την κατάργηση και στη συνέχεια υποβάλλει την αίτηση στο νέο πάροχο που επιθυμεί να προεπιλέξει.

δ) «Υποχρέωση αποστολής σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε δεκαπενθήμερη βάση) προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο πλήρους ενημέρωσης/καταλόγου επί εκκρεμών αιτήσεων ενεργοποίησης ή/και κατάργησης προεπιλογής φορέα».

Στην παρούσα φάση δεν λαμβάνεται καμία ουσιαστική ενημέρωση από τον ΟΤΕ ως προς τις εκκρεμείς αιτήσεις. Θεωρούμε πως είναι αναγκαία η ενημέρωση σχετικά με εκκρεμείς αιτήσεις σε εβδομαδιαία βάση. Στην ενημέρωση θα πρέπει να αιτιολογείται η εκκρεμότητα και να γνωστοποιείται ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης. Τέλος, εφόσον το ζήτημα δεν επιλύεται άμεσα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στο πάροχο να απευθυνθεί στον ΟΤΕ προς διευκρίνιση των λόγων εκκρεμότητας ή να αμφισβητεί τη βασιμότητα αυτών. Ως προς το τελευταίο σημείο, αναφέρεται ενδεικτικά η περίπτωση εκκρεμών αιτήσεων λόγω αναβάθμισης γραμμών συνδρομητών από PSTN σε BRI.

ε) «Θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών αναφορικά με την Προεπιλογή Φορέα με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων».

Θεωρούμε επιβεβλημένη την θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών, καθώς και την επιβολή κυρώσεων. Συγκεκριμένα, σημειώνεται ότι μέχρι σήμερα ο ΟΤΕ κατά κανόνα καθυστερούσε τόσο στην ενεργοποίηση των αιτήσεων προεπιλογής, όσο και στην ενημέρωση σχετικά με την απόρριψη ορισμένων αιτήσεων, παρά το γεγονός ότι μετά την παρέλευση των δύο ημερών τεκμαίρεται η αποδοχή της αίτησης. Επομένως, όσον αφορά το μέγιστο χρόνο απόκρισης του ΟΤΕ κρίνουμε σκόπιμη τη θέσπιση των ακόλουθων ρυθμίσεων:

i) Σε περίπτωση καθυστερημένης ενεργοποίησης, θα πρέπει ο ΟΤΕ να καταβάλει ποινική ρήτρα ίση με το 50% του τέλους ενεργοποίησης για κάθε ημέρα καθυστέρησης.
ii) Σε περίπτωση άπρακτης παρόδου της προθεσμίας των δύο ημερών για απόρριψη της αίτησης, θα πρέπει να μην καταβάλλεται τέλος απόρριψης.

Επίσης συμφωνούμε στην κωδικοποίηση των λόγων απόρριψης και στη θέσπιση διαδικασιών ταχείας επίλυσης προβλημάτων, όπου ο ΟΤΕ και οι πάροχοι θα πρέπει να γνωστοποιούν τα υπεύθυνα πρόσωπα τα οποία θα επικοινωνούν προς παροχή διευκρινίσεων και επίλυση προβλημάτων.

στ) Συμφωνούμε στο να απευθύνεται η αίτηση κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, όμως το διάστημα των δύο ημερών είναι υπερβολικά σύντομο. Προτείνουμε διάστημα 5 ημερών τουλάχιστον για τη διαβίβαση της αίτησης στον ΟΤΕ.

<u>Συμμετέχων 7:</u>

Αναφορικά στα (α)-(ζ) τμήματα της ενότητας «Διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης Προεπιλογής Φορέα» της διαβούλευσης.

Α) Η εβδομαδιαία ενημέρωση για αιτήσεις κατάργησης είναι σκόπιμη μόνον εφόσον δεν γίνει αποδεκτό το να υποβάλλονται αιτήσεις μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο. Στην περίπτωση αυτή, προτείνουμε μέγιστο χρόνο πέντε ημερών, ώστε να μη συσσωρεύεται υπερβολικός αριθμός αιτήσεων.

Β) Η περίοδος των δύο ημερών είναι υπερβολικά σύντομη και είναι αδύνατο να υπάρξει επαφή με το σύνολο των αιτουμένων κατάργηση. Επομένως απαιτείται μία περίοδος τουλάχιστον 15 ημερών από την υποβολή της αίτησης εντός πέντε ημερών

θα πρέπει ο ΟΤΕ να ενημερώνει για την αίτηση και εντός δέκα ημερών από την ενημέρωση ο προεπιλεγμένος πάροχος θα μπορεί να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή.

Γ) Ομοίως με (Β).

Δ) Είναι αναγκαία η ενημέρωση σχετικά με εκκρεμείς αιτήσεις σε εβδομαδιαία βάση. Επίσης, στην ενημέρωση θα πρέπει να αιτιολογείται η εκκρεμότητα και γνωστοποιείται ο αναμενόμενος χρόνος επίλυσης. Εφόσον το ζήτημα δεν επιλύεται άμεσα θα πρέπει να δίνεται η δυνατότητα στον πάροχο να απευθυνθεί στον ΟΤΕ προς διευκρίνιση των λόγων εκκρεμότητας (βλ. ειδικά αναβάθμιση γραμμών συνδρομητών από PSTN και BRI).

Ε) Συμφωνούμε.

ΣΤ) Συμφωνούμε στο να απευθύνεται η αίτηση κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, όμως το διάστημα των δύο ημερών είναι υπερβολικά σύντομο. Προτείνουμε διάστημα πέντε ημερών τουλάχιστον για την διαβίβαση της αίτησης στον ΟΤΕ.

Ζ) Συμφωνούμε.

<u>Συμμετέχων 8:</u>

α) Μία ενημέρωση από πλευράς του υπόχρεου παροχής της προεπιλογής φορέα στον προεπιλεγμένο πάροχο για αιτήσεις κατάργησης σε εβδομαδιαία βάση είναι ενδεχομένως σκόπιμη, μόνον εφόσον δεν γίνει αποδεκτή η πρότασή μας [βλ. *κατωτέρω, απάντηση στην ερώτηση 5*] για υποβολή των σχετικών αιτήσεων αποκλειστικά στον προεπιλεγμένο πάροχο. Σε αντίθετη περίπτωση, και προκειμένου να μη συσσωρεύεται υπερβολικά μεγάλος αριθμός αιτήσεων, η υποβολή των σχετικών αιτήσεων δεν θα πρέπει να γίνεται σε χρονικό διάστημα που να υπερβαίνει τις πέντε (5) ημέρες.

β) Η παροχή στον προεπιλεγμένο πάροχο, προ της υλοποίησης της κατάργησης, μιας σύντομης περιόδου δύο (2) ημερών για ενημέρωση και αποφυγή λαθών κρίνεται υπερβολικά σύντομη, δεδομένης της κατωτέρω (βλ. *απάντηση στην ερώτηση 6*) αναφερομένης αδυναμίας επικοινωνίας με το σύνολο των αιτουμένων κατάργηση συνδρομητών. Επομένως, απαιτείται μια περίοδος τουλάχιστον δεκαπέντε (15) ημερών από την υποβολή της αίτησης κατάργησης, όπου εντός των πέντε (5) πρώτων ημερών θα πρέπει ο ΟΤΕ να ενημερώνει για την σχετική αίτηση [εφόσον δεν ισχύσει η *ανωτέρω, υπό 4α)* και *κατωτέρω, απάντηση στην ερώτηση 5* πρότασή μας]

και εντός δέκα (10) ημερών από την ενημέρωση αυτή ο προεπιλεγμένος πάροχος θα μπορεί να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή.

γ) Μολονότι η εταιρεία μας δεν εκτιμά ότι το προαναφερθέν πρόβλημα αφορά και την περίπτωση εκείνη κατά την οποία ο συνδρομητής αλλάζει προεπιλεγμένο πάροχο υποβάλλοντας αίτηση ενεργοποίησης σε ένα νέο πάροχο (δεδομένης της αδυναμίας των εναλλακτικών παρόχων να έχουν πρόσβαση στον κατάλογο των ατόμων που έχουν ενεργοποιήσει προεπιλογή φορέα, αντίθετα με τον ΟΤΕ ˙ πρβλ. *ανωτέρω, απάντηση στην ερώτηση 1*), θα μπορούσε ενδεχομένως να ισχύσει mutatis mutandis ό,τι περιγράφηκε και *ανωτέρω υπό 4β)*.

δ) Η υποχρέωση αποστολής προς τον προεπιλεγμένο πάροχο πλήρους ενημέρωσης/καταλόγου επί εκκρεμών αιτήσεων ενεργοποίησης ή/και κατάργησης προεπιλογής φορέα κρίνεται αναγκαία, αλλά σε εβδομαδιαία βάση. Σε μια τέτοια ενημέρωση θα πρέπει να περιλαμβάνεται η αιτιολόγηση της εκκρεμότητας και η γνωστοποίηση του προσδοκώμενου χρόνου επίλυσής της, ενώ -εφόσον το ζήτημα δεν επιλύεται άμεσα- θα πρέπει να δίνεται και η δυνατότητα στο πάροχο να απευθυνθεί στον ΟΤΕ προς διευκρίνιση των λόγων εκκρεμότητας.

ε) Συμφωνούμε με την πρόταση θέσπισης ελαχίστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών αναφορικά με την προεπιλογή φορέα με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων.

στ) Με βάση την ήδη περιγραφείσα θέση μας [βλ. *ανωτέρω, υπό 4α)* και *κατωτέρω, απάντηση στην ερώτηση 5*], συμφωνούμε προφανώς στο να διαβιβάζεται η αίτηση κατάργησης και στον Υπόχρεο Οργανισμό, όμως το διάστημα των δύο (2) ημερών κρίνεται υπερβολικά σύντομο. Αντιπροτείνεται διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ημερών για τη διαβίβαση της σχετικής αίτησης στον ΟΤΕ.

ζ) Συμφωνούμε με την πρόταση ακυρώσεως κάθε νέας αιτήσεως, που υποβάλλεται κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση ήδη υποβληθείσας αίτησης προεπιλογής φορέα.

<u>Συμμετέχων 9:</u>

Η πρόταση που θεωρούμε ως την πλέον κατάλληλη, είναι η αίτηση κατάργησης να υποβάλλεται καταρχήν από τον πελάτη στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Αυτό το μέτρο στην ουσία συμπεριλαμβάνει ή και αντικαθιστά πολλά από τα μέτρα που προτάθηκαν, όπως:

- Την ενημέρωση που λαμβάνει κάθε Προεπιλεγμένος Πάροχος από τον Υπόχρεο Οργανισμό, σχετικά με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης προεπιλογής φορέα. Εντούτοις, η θέσπιση του προτεινόμενου μέτρου δεν πρέπει να αναιρεί σε καμία περίπτωση την υποχρέωση του Υπόχρεου Οργανισμού να ενημερώνει για τις ενεργοποιήσεις / καταργήσεις των προεπιλογών. Με την θέσπιση του προτεινόμενου μέτρου επισπεύδεται ο χρόνος κοινοποίησης της αίτησης κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.
- Την θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά την οποία ο Προεπιλεγμένος Πάροχος που "χάνει" το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της αίτησης κατάργησης, να μπορεί να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και αποφυγής λαθών. Στην περίπτωση που η αίτηση κατάργησης υποβάλλεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, του δίνεται δυνατότητα επικοινωνίας με τον συνδρομητή. Εντούτοις το διάστημα αυτό δεν θα πρέπει να ξεπερνά τις δύο (2) εργάσιμες μέρες από την έγγραφη ενημέρωση του Παρόχου από τον πελάτη .
- Ανάλογο με το ως άνω μέτρο είναι και η περίπτωση που ο συνδρομητής αλλάζει προεπιλεγμένο πάροχο υποβάλλοντας αίτηση ενεργοποίησης με άλλον πάροχο. Εντούτοις, εδώ θα πρέπει να θεσπιστεί συμπληρωματικά ότι δεν θα ενεργοποιείται καμία νέα προεπιλογή αυτόματα, αν δεν καταργείται η παλιά.

Συμμετέχων 10:

Η όλη διαδικασία της προεπιλογής φορέα όπως περιγράφεται στο RIO χρειάζεται σαφώς βελτίωση στα πλαίσια της καλύτερης εφαρμογής της. Προτείνουμε λοιπόν τη κατά το δυνατό κωδικοποίηση της διαδικασίας η οποία εκτιμούμε θα βοηθήσει σημαντικά την όλη προσπάθεια και θα απαλλάξει τις εμπλεκόμενες εταιρείες από την πολύπλοκη διαδικασία αλληλογραφίας που τώρα εφαρμόζεται (και η οποία είναι πολλές φορές και χωρίς αποτέλεσμα).

Στα πλαίσια λοιπόν της γενικότερης διαδικασίας προτείνεται η κωδικοποίηση των πιθανών αιτίων απόρριψης αίτησης προεπιλογής στα πλαίσια που ορίζονται από το

RIO αλλά και τη καθημερινή πρακτική . Συνεπώς κάθε αίτηση προεπιλογής εκτός από τον αριθμό πρωτοκόλλου θα συνοδεύεται από κωδικό αποδοχής ή απόρριψης όπου ο τελευταίος θα περιγράφει το σχετικό αίτιο. Κατ΄ επέκταση και η αίτηση αλλαγής προεπιλογής θα συνοδεύεται πέρα από τον αριθμό πρωτοκόλλου και από κωδικό που θα δηλώνει ότι πρόκειται για τέτοια, τον πάροχο από τον οποίο προέρχεται και σε αυτό τον οποίο καταλήγει. Η ομαδοποίηση της κωδικοποίησης μπορεί να γίνει με κοινή μεθοδολογία ώστε όλες οι περιπτώσεις να καλύπτονται από κωδικούς ιδίου μήκους χαρακτήρων που η διαφοροποίηση των στοιχείων τους θα προσδιορίζει και τη κατάσταση της όποιας αίτησης. Για παράδειγμα έστω ότι οι σχετικοί κωδικοί είναι δεκαψήφιοι. Τα τρία πρώτα από τα αριστερά ψηφία θα καθορίζουν τον υπόχρεο πάροχο και τα τρία επόμενα το προεπιλεγμένο πάροχο. Το έβδομο ψηφίο (που μπορεί να παίρνει τις τιμές 0 ή 1) θα ορίζει αν είναι αίτηση προεπιλογής ή ακύρωσης της. Τα τελευταία 3 ψηφία θα περιγράφουν τους πιθανούς λόγους απόρριψης. Όλα τα ψηφία του κωδικού (πλην του εβδόμου) θα μπορούν να παίρνουν τιμές από 0-9. Έτσι αν κωδικός του παρόχου ΟΤΕ είναι 000 και της εταιρείας XXX 111 και η δεύτερη κάνει αίτηση προεπιλογής στο πρώτο, 0 κωδικός θα είναι 0001110000, όπου τα τρία τελευταία μηδενικά υπονοούν ότι η αίτηση ήταν επιτυχής. Σε περίπτωση αποτυχίας θα μπορούσε ο κωδικός να είναι 0001110012, όπου στα τρία τελευταία ψηφία ο κωδικός 012 να υπονοεί απόρριψη αίτησης λόγω λάθους ονόματος (κωδικός 012).

A. Η σχετική αποστολή του καταλόγου με τα ως άνω στοιχεία πρέπει να γίνεται σε τακτά χρονικά διαστήματα προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο με σκοπό να ενημερωθεί για τις αιτήσεις ενεργοποίησης ή και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα. Τα χρονικά διαστήματα μεταξύ διαδοχικών αναφορών εκτιμούμε ότι θα πρέπει να είναι της τάξης των επτά εργασίμων ημερών. Το χρονικό αυτό διάστημα είναι ικανό και αναγκαίο για τους εξής λόγους:

- Είναι ανάλογο των χρονικών διαστημάτων που ορίζονται από το RIO για την ενεργοποίηση ή και απενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα.
- Είναι αρκετά πυκνό για να μπορεί ο πάροχος να ελέγχει τους λόγους για τους οποίους χάνει πελάτες και να προβεί σε ανάλογες διορθωτικές

κινήσεις, δεδομένου ότι η υπηρεσία της σταθερής τηλεφωνίας είναι καθημερινό και πρώτης προτεραιότητας αγαθό.

- Είναι αρκετά μεγάλο για να συλλέγονται από τον υπόχρεο σημαντικός αριθμός αιτημάτων ενεργοποίησης και απενεργοποίησης.

Εξίσου σημαντική όμως θεωρούμε τη τήρηση του σχετικού όποιου χρονοδιαγράμματος αποφασιστεί τελικά για την κοινοποίηση των ως άνω αναφορών από τον υπόχρεο φορέα, πρέπει να προβλέπονται σχετικές ποινές. Πάντως οι τελευταίες θα μπορούσαν να είναι σταδιακές (δηλαδή να υπάρχει η δυνατότητα επιβολής διαδοχικών και περισσότερο αυστηρών ποινών) ανάλογα με τη συμπεριφορά(επαναλαμβανόμενη ή όχι) των εκάστοτε υπόχρεων παροχής της υπηρεσίας

Β. Σχετικά με το χρόνο κατάργησης προεπιλογής εντός 2 ημερών θεωρούμε ότι είναι ιδιαίτερα περιορισμένος και προτείνουμε τη παράτασή του σε 15 εργάσιμες ημέρες. Η χρονική αυτή διάρκεια προκύπτει από το ότι οι σχετικές αναφορές προτείνουμε να αποστέλλονται από τον ΟΤΕ εντός 7 εργασίμων ημερών οπότε το υπόλοιπο χρονικό διάστημα των 8 εργασίμων ημερών θα αξιοποιείται για την επικοινωνία και ενημέρωση του πελάτη Σε περίπτωση που ο πελάτης επιμένει στο αίτημα διακοπής το τελευταίο θα αποστέλλεται εντός του πλαισίου των 15 εργάσιμων ημερών στον ΟΤΕ.

Γ. Όπως το Β.

Δ. Βλέπε το Α.

Ε. Συμφωνούμε με τα αναφερόμενα. Ήδη έχουν αναλυθεί σε άλλες απαντήσεις μας.

ΣΤ. Το χρονικό διάστημα προτείνεται να επαυξηθεί έως 15 εργάσιμες ημέρες.

Ζ. Συμφωνούμε.

<u>Συμμετέχων 11:</u>

Σε σχέση με τα προτεινόμενα μέτρα οι θέσεις της εταιρείας μας αναφέρονται κατωτέρω. Σημειώνεται ότι η αρίθμηση των θεμάτων γίνεται κατά αντιστοιχία με την αρίθμηση των προτεινόμενων μέτρων όπως αυτά αναφέρονται στο κείμενο της διαβούλευσης και στην ενότητα «Διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης Προεπιλογής Φορέα».

(α) Ως προς την υποχρέωση αποστολής αναφοράς από τον υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα προς τους προεπιλεγμένους παρόχους σε τακτά χρονικά διαστήματα, θεωρούμε ότι αυτή είναι σκόπιμη εφόσον δεν θεσπισθεί η υποβολή αιτήσεων κατάργησης στον προεπιλεγμένο πάροχο. Ειδικότερα, θεωρούμε ότι το τακτό χρονικό διάστημα δεν πρέπει να ξεπερνά τη μία εβδομάδα.

(β) Ως προς τη θέσπιση σύντομης περιόδου κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που «χάνει» τον συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της αίτησης κατάργησης από τον υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα μπορεί να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή, θεωρούμε ότι η διάρκεια των δύο (2) ημερών είναι ιδιαίτερα σύντομη. Θεωρούμε ότι το εν λόγω χρονικό διάστημα θα πρέπει να έχει διάρκεια τουλάχιστον δέκα (10) ημερών. Στο διάστημα αυτό δεν συμπεριλαμβάνεται το χρονικό διάστημα των πέντε (5) ημερών κατά το οποίο ο υπόχρεος παροχής της προεπιλογής φορέα ενημερώνει τον προεπιλεγμένο πάροχο για τις αιτήσεις κατάργησης.

(γ) Όμοια με την περίπτωση (β).

(δ) Θεωρούμε ότι είναι όντως αναγκαία η ενημέρωση σχετικά με τις εκκρεμείς αιτήσεις τουλάχιστον σε εβδομαδιαία βάση. Μέρος της ενημέρωσης που θα γίνεται για κάθε εκκρεμή αίτηση θα πρέπει να είναι η κωδικοποιημένη αιτιολόγηση καθώς και η χρονική εκτίμηση για το κλείσιμο της εκκρεμότητας.

(ε) Συμφωνούμε με τις προτεινόμενες ρυθμίσεις.

(στ) Συμφωνούμε με την κατάθεση της αίτησης κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο με τη διαφορά ότι το χρονικό διάστημα των δύο (2) ημερών κρίνεται ως υπερβολικά σύντομο. Θεωρούμε ότι η διάρκεια του χρονικού διαστήματος κατά το οποίο προωθείται η αίτηση κατάργησης από τον προεπιλεγμένο πάροχο στον υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα πρέπει να είναι τουλάχιστον πέντε (5) ημέρες.

(ζ) Συμφωνούμε με την προτεινόμενη ρύθμιση.

(η) Συμφωνούμε με την προτεινόμενη ρύθμιση.

Ερώτηση 5

Θεωρείτε ότι η αίτηση κατάργησης Προεπιλογής Φορέα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και όχι στον Υπόχρεο ή και στους δύο;

Συμμετέχων 1:

Η αίτηση κατάργησης να αποστέλλεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, για να διασφαλίζεται η τήρηση του standstill period.

Συμμετέχων 2:

Οι καταργήσεις οφείλουν να κοινοποιούνται στους προεπιλεγμένους παρόχους. Αυτοί θα είναι οι υπόχρεοι για την αποστολή τους. Αυτός ο τρόπος λειτουργίας θα αποσυμφορήσει το μηχανισμό και θα επιτρέψει στους παρόχους να έχουν συνοπτική εικόνα της πορείας των αιτήσεων ανά πάσα στιγμή.

Συμμετέχων 3:

Θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Πάροχο πρόσβασης, δηλ τον ΟΤΕ, που έχει την υποχρέωση παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής.

Τυχόν υποχρέωση υποβολής της αίτησης και στους δύο παρόχους θα επιβαρύνει τον συνδρομητή με πρόσθετες ενέργειες, θα επιβαρύνει την διαδικασία με καθυστερήσεις και ενδέχεται να προκαλέσει ενοχλήσεις στους συνδρομητές από τους προεπιλεγμένους παρόχους.

Συμμετέχων 4:

Η αίτηση κατάργησης Προεπιλογής Φορέα θα πρέπει να υποβάλλεται αποκλειστικά και μόνο στον Υπόχρεο Προεπιλογής Φορέα, εφόσον αυτός ουσιαστικά είναι ο μόνος που ελέγχει το σύνολο της βάσης των συνδρομητών της επικράτειας και έχει δυνητικά το μικρότερο κίνητρό μη προώθησης τέτοιων αιτήσεων, σε αντίθεση με όλους τους λοιπούς παρόχους που θα είχαν κάθε λόγο να καθυστερήσουν την διεκπεραίωση αιτήσεων που οδηγούν σε μείωση και απώλεια της πελατειακής τους

βάσης. Η αντίθετη ρύθμιση θα μπορούσε να ισχύσει μόνο σε μία πιο ώριμη αγορά. Σε αυτή την περίπτωση η διαχείριση δεν μπορεί να είναι ατελής, όπως ατελής δεν είναι σήμερα η αντίστροφη διαχείριση αιτήσεων ενεργοποίησης προεπιλογής και το τέλος θα αφορούσε τον κάθε διαχειριστή της βάσης του πάροχο έναντι των λοιπών παρόχων και όχι του ΟΤΕ.

Συμμετέχων 5:

Η αίτηση κατάργησης προεπιλογής φορέα πρέπει να υποβάλλεται στον προεπιλεγμένο πάροχο και μόνο, όπως ακριβώς γίνεται και με την αίτηση ενεργοποίησης της προεπιλογής φορέα και μάλιστα με οποιονδήποτε τρόπο ο πάροχος συμφωνήσει με τον συνδρομητή του (ηλεκτρονικά, επιστολή, σύμβαση, φαξ κλπ). Το γεγονός ότι σήμερα η αίτηση υποβάλλεται απευθείας στον ΟΤΕ, έχει επιτρέψει στον τελευταίο να το εκμεταλλευτεί σε βάρος των εναλλακτικών παρόχων. Πολλά από τα προβλήματα που επισημάνθηκαν παραπάνω είναι συνδεμένα ακριβώς με αυτή την ατέλεια / λάθος της διαδικασίας, όπως φαινόμενα, που έχουν καταγγελθεί στην εταιρία φαινόμενα (για παράδειγμα για να επιδιορθωθεί μια βλάβη στην τηλεφωνική του σύνδεση ο καταναλωτής καλείται να υπογράψει κάποια «τυπικά» έγγραφα, μεταξύ των οποίων είναι και η αίτηση κατάργησης προεπιλογής. Ή αντίστοιχα, σε άλλες περιπτώσεις ο ΟΤΕ αποστέλλει μαζί με τον λογαριασμό και αίτηση κατάργησης της προεπιλογής, προτρέποντας τους συνδρομητές να την υπογράψουν και να την επιστρέψουν στον ΟΤΕ. Το αποτέλεσμα είναι ότι, σε περιπτώσεις όχι ιδιαίτερα συνειδητοποιημένων καταναλωτών ή/και καταναλωτών που για διαφόρους λόγους (π.χ. μεγάλη ηλικία, χαμηλό επίπεδο μόρφωσης, ευπιστία κλπ.) δεν αντιλαμβάνονται πλήρως τις συνέπειες των πράξεων τους, η προεπιλογή φορέα καταργείται χωρίς πραγματικά αυτοί να το επιθυμούν. Έτσι λοιπόν οι εναλλακτικοί πάροχοι ενημερώνονται για την κατάργηση της προεπιλογής όταν είναι πλέον πολύ αργά, όταν έχουν δηλαδή απολέσει τον συνδρομητή, ο οποίος καλώς ή κακώς πιστεύει αυτά που ακούει από τον ΟΤΕ αφού δεν μπορεί να λάβει υπόψη του και τον αντίλογο, καθώς δεν τον γνωρίζει, και είναι πλέον μάλλον αδύνατο να τον πείσουν να επιστρέψει, για πολλούς λόγους, μεταξύ των οποίων συγκαταλέγεται και η νοοτροπία του Έλληνα καταναλωτή. Από την πλευρά του ο πάροχος θεωρούμε φυσιολογικό να δεσμεύεται συμβατικά, ότι οφείλει να διεκπεραιώσει την αίτηση

κατάργησης εντός ορισμένου χρόνου στον ΟΤΕ, που θα μπορούσε να είναι της τάξης των 10 ημερών.

Συμμετέχων 6:

Η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Ωστόσο, αντί των δύο ημερών που αναφέρονται στο κείμενο της διαβούλευσης, προτείνουμε προθεσμία πέντε (5) ημερών. Στις συμβάσεις της εταιρείας μας με τους πελάτες αναφέρεται κατά πόσον ο πελάτης επιθυμεί ή όχι προεπιλογή. Επομένως, όταν ο πελάτης προβαίνει σε κατάργηση της προεπιλογής, οφείλει να ενημερώνει εγκαίρως τον πάροχο (με τον οποίο έχει συνάψει και σχετική σύμβαση) και όχι να ενημερώνεται ο προεπιλεγμένος πάροχος από τον ΟΤΕ μετά την υλοποίηση της απενεργοποίησης. Έστω και εάν η υπηρεσία προεπιλογής παρέχεται από τον ΟΤΕ, αυτή αφορά και τη σύμβαση του με τον προεπιλεγμένο πάροχο.

Επιπλέον, εφόσον επιβληθεί οποιαδήποτε υποχρέωση σχετικά με τον περιορισμό των win-back campaigns, η υποβολή της αίτησης κατάργησης είναι ο αποδοτικότερος τρόπος ελέγχου του εάν τηρούνται οι υποχρεώσεις αυτές.

Συμμετέχων 7:

Μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο. Επιπλέον, εφόσον επιβληθεί οποιαδήποτε υποχρέωση σχετικά με τον περιορισμό των win-back campaigns, η υποβολή της αίτησης κατάργησης είναι ο αποδοτικότερος τρόπος ελέγχου του εάν τηρούνται οι υποχρεώσεις αυτές.

Συμμετέχων 8:

Αντίθετα προς ότι συμβαίνει σήμερα, όπου ο προεπιλεγμένος πάροχος ενημερώνεται από τον ΟΤΕ για την κατάργηση της προεπιλογής, μετά την υλοποίηση της απενεργοποίησης, θεωρούμε ότι όταν ο πελάτης επιθυμεί να προβεί σε κατάργηση της προεπιλογής, οφείλει να ενημερώνει εγκαίρως και πρωτίστως τον πάροχο. Με δεδομένο δε ότι στις συμβάσεις με τον προεπιλεγμένο πάροχο αναφέρεται κατά πόσον ο πελάτης επιθυμεί η όχι προεπιλογή, φαίνεται εύλογο και η αίτηση κατάργησης να πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Εξάλλου, έστω και εάν η υπηρεσία προεπιλογής παρέχεται από τον ΟΤΕ, αυτή

αφορά και τη σύμβασή του με τον προεπιλεγμένο πάροχο, οπότε ο ΟΤΕ δεν πρέπει να εκμεταλλεύεται καταχρηστικά τη δεσπόζουσα θέση του μέσω της εφαρμογής ανίσων όρων για ισοδύναμες παροχές. Δεδομένου δε ότι ο ΟΤΕ αρνείται να παράσχει, μετά από σχετικό αίτημά μας, αντίγραφα αιτήσεων κατάργησης προεπιλογής πελατών μας που έχουν διεκπεραιωθεί από τον ίδιο, αδυνατούμε να εξακριβώσουμε εάν έχει τηρηθεί ορθά η διαδικασία έγγραφης κατάργησης της προεπιλογής από τον πελάτη. Επίσης, από νομικής απόψεως, η αίτηση κατάργησης της προεπιλογής ισοδυναμεί με καταγγελία της αντίστοιχης σύμβασης με τον πάροχο, η οποία είναι νομικώς ορθό να κοινοποιείται κατ' αρχήν στον ίδιο τον πάροχο και όχι σε τρίτο. Επιπλέον, εφόσον επιβληθεί οποιαδήποτε υποχρέωση σχετικά με τον περιορισμό των win-back campaigns, η υποβολή της αίτησης κατάργησης στον προεπιλεγμένο πάροχο συνιστά κατ' αρχήν τον αποδοτικότερο τρόπο ελέγχου της τηρήσεως της υποχρεώσεως του ΟΤΕ για μη επαφή με τον πελάτη, ενώ παράλληλα αποτρέπεται και η δυνατότητα παραπλάνησης του πελάτη.

Συμμετέχων 9:

Όσον αφορά στην κατάργηση Προεπιλογής Φορέα η αίτηση θα πρέπει καταρχήν να υποβάλλεται από τον πελάτη στον Προεπιλεγμένο Φορέα. Με αυτόν τον τρόπο θα αποφεύγονται καθυστερήσεις στην ενημέρωση των αιτήσεων κατάργησης από τον Υπόχρεο Οργανισμό στον Προεπιλεγμένο Φορέα και επιπλέον ο Προεπιλεγμένος Φορέας θα έχει την δυνατότητα άμεσης επικοινωνίας με τον πελάτη για να διαπιστωθούν και οι λόγοι κατάργησης. Μέσω αυτής της επικοινωνίας θα τηρείται και το χρονικό διάστημα των δύο (2) εργάσιμων ημερών που προτάθηκε σαν μέτρο, πριν την stand –still period. Εντούτοις, θα πρέπει να κοινοποιείται και στον Υπόχρεο Οργανισμό η αίτηση κατάργησης, έτσι ώστε να διασφαλίζεται η τήρηση των προθεσμιών, κατά τις οποίες "διατηρείται" η αίτηση κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Φορέα, δηλαδή οι δύο (2) εργάσιμες ημέρες, προτού καταργηθεί η υπηρεσία. Στο διάστημα αυτών των 2 ημερών ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει την αίτηση κατάργησης.

Συμμετέχων 10:

Προκειμένου να αποφευχθεί η σύγχυση και τυχόν προβλήματα που θα μπορεί να δημιουργήσει η αίτηση κατάργησης όταν την υποβάλλει ο συνδρομητής στον Προεπιλεγμένο Πάροχο αλλά και στον Υπόχρεο Οργανισμό είναι καλύτερα η αίτηση κατάργησης να απευθύνεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και στην συνέχεια αυτός να την διαβιβάζει στον Υπόχρεο Οργανισμό. Η διαβίβαση αυτή από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο στον Υπόχρεο Οργανισμό θα πρέπει να γίνεται εντός ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος και πάντως στα γενικότερα χρονικά πλαίσιο που ορίζει το RIO για τη προεπιλογή φορέα.

Συμμετέχων 11:

Θεωρούμε ότι η αίτηση κατάργησης πρέπει να υποβάλλεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, δεδομένου ότι αυτός είναι ο μοναδικός τρόπος ελέγχου του υπόχρεου παροχής της προεπιλογής φορέα σε ό,τι αφορά την τήρηση τυχόν υποχρεώσεών του που μπορεί να του επιβληθούν με σκοπό τη ρύθμιση των win-back campaigns που πραγματοποιεί.

Ερώτηση 6

Συμφωνείτε με τη θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή αίτησης κατάργησης ή την υποβολή νέας αίτησης ενεργοποίησης σε άλλο πάροχο, και πριν την υλοποίησή τους, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Αν ναι ποιο χρονικό διάστημα θεωρείται επαρκές.

Συμμετέχων 1:

Συμφωνούμε, εφόσον αυτό το διάστημα αφορά σας εναλλακτικούς παρόχους και όχι τον SMP, που σας προαναφέραμε και στην ερώτηση 1 έχει προφανή ανταγωνιστικά πλεονεκτήματα. Η κατάργηση δε θα πρέπει να γίνει νωρίτερα από 15 μέρες από την σχετική αίτηση, με δεδομένο πως ο προεπιλεγμένος πάροχος θα έχει ενημερωθεί το αργότερο 5 ημέρες μετά την αίτηση, έτσι ώστε να έχει ένα εύλογο χρονικό περιθώριο να επικοινωνήσει με το συνδρομητή.

Συμμετέχων 2:

Θεωρούμε πως θα πρέπει να θεσπιστεί μία περίοδος δύο ημερών κατά την διάρκεια της οποίας ο πάροχος που χάνει τον συνδρομητή του θα μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του για ενημέρωση, αποφυγή λαθών και καταγραφή τυχόν προβλημάτων.

Συμμετέχων 3:

Δεν συμφωνούμε, γιατί, δεδομένου ότι οι οχλήσεις προς τον συνδρομητή θα είναι συνεχείς και επίμονες, το μέτρο αυτό θα περιορίσει τη διαμόρφωση ελεύθερης βούλησης του συνδρομητή, ενώ αντίκειται και στην αρχή της ελευθερίας των συμβάσεων. Επίσης υπάρχει κίνδυνος στρέβλωσης του υγιούς ανταγωνισμού με ενδεχόμενες προσφορές διαφοροποιημένων τιμολογίων στον συγκεκριμένο πελάτη.

Τέλος, θεωρούμε ότι σε περίπτωση εφαρμογής του εν λόγω μέτρου θα πρέπει να δοθεί και η δυνατότητα ανταπάντησης από τον άλλο πάροχο. Αυτό όμως θα δημιουργούσε μια κατάσταση εκατέρωθεν πιέσεων για τον συνδρομητή, με αποτέλεσμα να εμποδίζεται διαμόρφωση της επιλογής του με νηφαλιότητα.

Πάντως, σε περίπτωση που εφαρμοστεί το εν λόγω μέτρο για την ακύρωση της προεπιλογής, θα πρέπει για την ταυτότητα του λόγου να εφαρμοστεί και για την περίπτωση της αίτησης προεπιλογής. Επίσης θα πρέπει να προβλεφθεί ανάλογη επιμήκυνση στο χρονικό διάστημα υλοποίησης του αιτήματος προεπιλογής.

Συμμετέχων 4:

Η θέσπιση δικαιώματος επικοινωνίας, ενδεχομένως να είναι αρκετά σημαντική για την ενίσχυση της ποιότητας της παροχής των υπηρεσιών του εκάστοτε παρόχου, ειδικά από έναν κατά τεκμήριο «απογοητευμένο» ή «δυσαρεστημένο» συνδρομητή, όπως αυτός που αποχωρεί από την υπηρεσίες του. Η θέσπιση δυνατότητας σαφώς μπορεί να λειτουργήσει προς όφελος του καταναλωτή αλλά και προς ενίσχυση του ανταγωνισμού στην αγορά. Πλην όμως επισημαίνουμε εκ νέου ότι η αγορά δεν είναι ακόμη ώριμη να δεχθεί την ορθά ανταγωνιστική λειτουργία μίας τέτοιας ρύθμισης και ως εκ τούτου δεν συμφωνούμε.

Συμμετέχων 5:

Η θέσπιση σύντομης χρονικής περιόδου από την ενημέρωση για την υποβολή αίτησης κατάργησης προεπιλογής, πριν την υλοποίηση κατάργησης της προεπιλογής

φορέα, κατά την διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που «χάνει» τον συνδρομητή θα μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του στα πλαίσια ενημέρωσης και αποφυγής λαθών είναι μέτρο προς την σωστή κατεύθυνση. Ωστόσο, είναι απαραίτητο η δυνατότητα αυτή να περιοριστεί **μόνο στους εναλλακτικούς παρόχους και όχι στον ΟΤΕ.** Κι αυτό γιατί όπως έχει δείξει η μέχρι σήμερα εμπειρία, ο ΟΤΕ μετέρχεται κάθε μέσου, θεμιτού και αθέμιτου, προκειμένου να πείσει τους καταναλωτές να μην αλλάξουν πάροχο ή να επανέλθουν σ' αυτόν (στον ΟΤΕ), στην περίπτωση που έχουν προεπιλογή φορέα. Τυχόν θεσπισμένη και νόμιμη δυνατότητα του ΟΤΕ να επικοινωνεί με τους αιτούντες προεπιλογή φορέα πριν την υλοποίησή της είναι πολύ πιθανό ότι θα οδηγήσει σε δραματική μείωση των υλοποιούμενων αιτήσεων, για ευνόητους λόγους και κρίνοντας πάντα σύμφωνα με την μέχρι σήμερα πρακτική του ΟΤΕ, με ότι αυτό μπορεί να σημαίνει για τους εναλλακτικούς παρόχους και τη λειτουργία του υγιούς και ελεύθερου ανταγωνισμού στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά.

Το εν λόγω χρονικό διάστημα θα μπορούσε να είναι δέκα πέντε (15) ημέρες.

<u>Συμμετέχων 6:</u>

Όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, θεωρούμε ότι ο προεπιλεγμένος πάροχος πρέπει να έχει στη διάθεσή του ένα χρονικό διάστημα 10 ημερών προκειμένου να μεγιστοποιούνται οι πιθανότητες επικοινωνίας με το συνδρομητή. Σημειώνεται καταρχάς ότι ορισμένοι συνδρομητές μπορεί να απουσιάσουν ορισμένο διάστημα, με αποτέλεσμα να χρειαστούν επανειλημμένες προσπάθειες προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία με το συνδρομητή. Επιπλέον η εταιρεία μας έχει ιδιαίτερα μεγάλο αριθμό καταργήσεων, με αποτέλεσμα να μην είναι δυνατή η επικοινωνία με όλους τους συνδρομητές εντός δύο ημερών όπως προτείνεται, ακόμη και εάν ήταν εφικτή η επικοινωνία με τους συνδρομητές με μικρό αριθμό προσπαθειών επικοινωνίας. Επομένως, το διάστημα 10 ημερών είναι εύλογο και συνάδει και με διεθνή πρακτική, όπως παραδείγματος χάριν στην Ιταλία, όπου απαγορεύεται η κατάργηση της προεπιλογής πριν την πάροδο 15 ημερών από την υποβολή του αιτήματος, προκειμένου να ενημερωθεί ο προεπιλεγμένος πάροχος και να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή.

Συμμετέχων 7:

Ναι. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι ορισμένοι συνδρομητές μπορεί να απουσιάζουν για μεγάλο χρονικό διάστημα, με αποτέλεσμα να χρειαστούν επανειλημμένες προσπάθειες προκειμένου να επιτευχθεί η επικοινωνία με το συνδρομητή. Έτσι, δέκα ημέρες κρίνεται ότι είναι αρκετές προκειμένου να μεγιστοποιούνται οι πιθανότητες επικοινωνίας με τον συνδρομητή.

Συμμετέχων 8:

Είναι σαφές, ότι σύμφωνα με τον τρόπο λειτουργίας της εγχώριας αγοράς τηλεπικοινωνιών αλλά και με όσα ισχύουν στη διεθνή πρακτική, είναι εύλογο να θεσπισθεί (πρβλ. και τα εκτεθέντα *ανωτέρω στην ερώτηση 1*) μία σύντομη περίοδος τουλάχιστον δέκα (10) ημερών, εντός της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος θα προσπαθήσει να μεγιστοποιήσει τις πιθανότητες επικοινωνίας με το συνδρομητή. Μία τέτοια χρονική περίοδος δικαιολογείται από το κατ' αρχήν αβέβαιο των προσπαθειών επικοινωνίας με τους συνδρομητές (π.χ. πιθανή απουσία τους συνεπάγεται ενδεχομένως επανειλημμένες προσπάθειες επικοινωνίας από πλευράς μας), ενώ εξαρτάται άμεσα τόσο από το διαθέσιμο από πλευράς μας προσωπικό για μία τέτοιου είδους προσπάθεια επικοινωνίας όσο και από το εύρος του αριθμού καταργήσεων που μπορεί να ποικίλλει μέσα στο χρόνο. Σε κάθε περίπτωση, η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ χρονική περίοδος των δύο (2) ημερών δεν είναι αρκετή, ακόμη και εάν ήταν εφικτή η επικοινωνία με τους συνδρομητές με μικρό αριθμό προσπαθειών επικοινωνίας.

Συμμετέχων 9:

Συμφωνούμε με την θέσπιση μιας σύντομης περιόδου κατά την οποία ο προεπιλεγμένος πάροχος που χάνει το συνδρομητή πριν από την υλοποίηση κατάργησης της υφιστάμενης προεπιλογής ή ενεργοποίησης αυτής σε άλλον πάροχο, θα έχει την δυνατότητα επικοινωνίας με τον πελάτη για να διαπιστωθούν οι λόγοι που ο πελάτης προέβη σε αυτήν την κίνηση. Έχει διαπιστωθεί ότι πολλές φορές οι συνδρομητές προβαίνουν σε τέτοιες κινήσεις χωρίς να γνωρίζουν τα αποτελέσματα αυτών από τεχνικής ή και οικονομικής πλευράς. Το διάστημα αυτό

συμφωνούμε να κυμαίνεται στις δύο (2) εργάσιμες μέρες, από τότε που θα περιέλθει στην γνώση του παρόχου που έχασε τον πελάτη και προτού ξεκινήσει η stand-still period και μέσα σε αυτό το χρονικό διάστημα ο συνδρομητής να έχει το δικαίωμα να αποσύρει την αίτηση κατάργησης.

Συμμετέχων 10:

Η θέσπιση μιας σύντομης περιόδου κατά την οποία ο Προεπιλεγμένος Πάροχος που "χάνει" τον συνδρομητή θα μπορεί να επικοινωνήσει μαζί του προκειμένου να τον ενημερώσει και πιθανόν να αποφύγουν κάποια λάθη θεωρείται αναγκαία. Ο συνδρομητής πρέπει να είναι πλήρως ενημερωμένος πριν υλοποιηθεί η κατάργηση ή η νέα ενεργοποίηση σε άλλο πάροχο. Για τον λόγο αυτό ένα διάστημα 15 εργασίμων ημερών είναι αρκετό, μετά την ενημέρωση του υφιστάμενου παρόχου για την υποβολή της αίτησης ενεργοποίησης σε νέο πάροχο για να μπορεί ο Προεπιλεγμένος Πάροχος να ενημερώσει πλήρως τον συνδρομητή. Προφανώς η διαδικασία αυτή δεν πρέπει να αξιοποιηθεί στα πλαίσια λογικών win-back (όπως αναλύθηκε διεξοδικά στην απάντηση του ερωτήματος 1 της παρούσης).

Στα πλαίσια αυτά ο πάροχος που χάνει το συνδρομητή θα πρέπει να παρέχει ακριβείς πληροφορίες σχετικά με τα πιθανά θέματα που ανακύπτουν και να μην μεταφέρονται διαστρεβλωμένες πληροφορίες . Συνεπώς αν επιλεγεί η σχετική ρύθμιση τότε το προσωπικό που θα ασχολείται με τη παροχή των σχετικών πληροφοριών θα πρέπει να είναι σωστά καταρτισμένο και να παρέχει σωστές πληροφορίες. Στη περίπτωση όμως που εκτιμάται ότι οι προϋποθέσεις δεν είναι οι κατάλληλες για την υλοποίηση της σχετικής ρύθμισης προτείνεται να αναβληθεί η εφαρμογή της.

Συμμετέχων 11:

Όπως αναφέραμε και ανωτέρω, θεωρούμε ότι ο προεπιλεγμένος πάροχος πρέπει να έχει στη διάθεσή του ένα χρονικό διάστημα τουλάχιστον δέκα (10) ημερών προκειμένου να επικοινωνήσει με τον συνδρομητή, δεδομένου ότι σύμφωνα με την εμπειρία μας πολλές φορές απαιτούνται πάνω από μία ή δύο προσπάθειες προκειμένου να καταστεί εφικτή η επικοινωνία με τον συνδρομητή.

Ερώτηση 7

Έχει προταθεί ότι κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση να ακυρώνεται. Συμφωνείτε; Δικαιολογείστε την απάντησή σας.

Συμμετέχων 1:

Είναι προφανές πως τέτοιες περιπτώσεις σε μεγάλο ποσοστό προέρχονται είτε από λάθη είτε από παραπλάνηση του ίδιου του συνδρομητή, είτε ακόμα και από αθέμιτα μέσα. Επομένως συμφωνούμε πως σε περίπτωση εκκρεμών αιτήσεων θα πρέπει κάθε νέα αίτηση να ακυρώνεται.

Συμμετέχων 2:

Δεν συμφωνούμε με την θέσπιση ενός τέτοιου μέτρου. Με δεδομένο πως ο χρόνος ενεργοποίησης της προεπιλογής είναι ίδιος για όλους τους παρόχους ο πελάτης θα πρέπει να είναι ελεύθερος όχι μόνο να επιλέξει τον πάροχο που επιθυμεί αλλά και να μπορεί να αλλάξει την επιλογή του με όσο το δυνατόν λιγότερους χρονικούς περιορισμούς.

Συμμετέχων 3:

Δεν συμφωνούμε, γιατί έτσι περιορίζεται η ελευθερία του καταναλωτή. Θεωρούμε εύλογο πάντως να εξετασθεί το ενδεχόμενο να ζητηθεί από τον συνδρομητή να αποζημιώσει τον πάροχο δέκτη του αιτήματός του για τις δαπάνες στις οποίες υποβλήθηκε για την υλοποίηση της αίτησης, μέχρι τη στιγμή της υποβολής της νέας αίτησης. Σημειώνουμε πάντως ότι με το μέτρο αυτό δεν αντιμετωπίζεται το slamming. Ακόμη και αν ο συνδρομητής μάθει ότι εγγράφτηκε παρά τη θέλησή του, θα πρέπει να ενεργοποιήσει την σύνδεση με τον κακόβουλο πάροχο.

Συμμετέχων 4:

Η ρύθμιση αυτή ουσιαστικά βρίσκεται σε πλήρη ακολουθία με τις αρχές του ανταγωνισμού καθώς προστατεύει τον πρώτο προεπιλεγμένο πάροχο και του δίνει τη

δυνατότητα να εξεταστεί πρώτη η αίτησή του πριν από οποιαδήποτε άλλη. Φυσικά στην περίπτωση αυτή θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν η πηγή από την οποία έρχονται οι αιτήσεις Προεπιλογής Φορέα, καθώς θα πρέπει να διασφαλιστεί ο τρόπος επεξεργασίας των αιτήσεων από τους μεταπωλητές γίνεται σύμφωνα με την αρχή first come first served.

Συμμετέχων 5:

Η θέσπιση του εν λόγω μέτρου είναι μάλλον λογική. Ο καταναλωτής, από την στιγμή που θα επιλέξει να «προεπιλέξει» έναν συγκεκριμένο πάροχο, πρέπει να θεωρείται δεδομένο ότι έχει εκτιμήσει ότι αυτό είναι προς το συμφέρον του. Είναι μάλλον περίεργο, υπό κανονικές τουλάχιστον συνθήκες, να αλλάζει γνώμη σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα και να προεπιλέγει άλλον πάροχο, όταν μάλιστα δεν έχει λάβει ακόμα υπηρεσίες από τον προεπιλεγμένο πάροχο, ώστε να δικαιολογείται τυχόν η αλλαγή γνώμης λόγω του ότι π.χ. απογοητεύτηκε από την ποιότητα των υπηρεσιών ή από τις χρεώσεις. Αυτό μπορεί να συμβαίνει όταν δέχεται πιέσεις κάθε είδους, θεμιτές ή/και αθέμιτες, που μπορεί να τον οδηγήσουν να αλλάξει την επιλογή του προκειμένου να απαλλαγεί από αυτές, χωρίς να σταθμίσει εκ νέου το συμφέρον του. Κρίνεται λοιπόν σκόπιμο να ακυρώνεται κάθε νέα αίτηση προεπιλογής ενόσω εκκρεμεί η υλοποίηση προεπιλογής φορέα με βάση προγενέστερη αίτηση.

Συμμετέχων 6:

Η ρύθμιση αυτή αποτρέπει περιπτώσεις τυχόν αθέμιτων πρακτικών από διανομείς οι οποίοι διανέμουν υπηρεσίες περισσότερων του ενός εναλλακτικών. Συγκεκριμένα, εάν κάποιος μεταπωλητής παραπλανήσει τους συνδρομητές και λάβει αιτήσεις προεπιλογής για διαφορετικούς παρόχους, θα φαίνονται όλες ως αποδεκτές αιτήσεις αλλά στην πραγματικότητα μόνο μία (η τελευταία βάσει των ισχυουσών διατάξεων) θα γίνει δεκτή. Επομένως, δεδομένου ότι είναι ιδιαίτερα απίθανο ένας συνδρομητής να έχει επιλέξει εντός διαστήματος 7 εργασίμων ημερών (προθεσμία για ενεργοποίηση) περισσότερους από έναν εναλλακτικούς παρόχους, συμφωνούμε με την ακύρωση των αιτήσεων που υποβάλλονται στο διάστημα κατά το οποίο εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης.

Συμμετέχων 7:

Ναι, αλλά στην περίπτωση αυτή, η ακύρωση θα πρέπει επιπροσθέτως να είναι και ατελής. Έτσι δεν θα υφίσταται θέμα διένεξης μεταξύ παρόχων που κατέθεσαν ενεργοποιήσεις για τον ίδιο αριθμό εντός κοντινών μεταξύ τους χρονικών διαστημάτων και ο υπόχρεος της διευκόλυνσης δεν θα έχει έσοδα από παρόχους που τελικά δεν θα αποκτήσουν τον δυνητικό πελάτη ως συνδρομητή τους.

Συμμετέχων 8:

Η ρύθμιση αυτή είναι προδήλως ορθή, στο βαθμό που θα λειτουργεί αποτρεπτικά για σειρά αθεμίτων πρακτικών μεταπωλητών, που ενδεχομένως διανέμουν υπηρεσίες περισσοτέρων του ενός εναλλακτικών παρόχων. Μολονότι είναι εξαιρετικώς απίθανο ένας συνδρομητής να έχει επιλέξει, μέσα σε ένα χρονικό διάστημα επτά (7) εργασίμων ημερών [που συνιστούν την προθεσμία για ενεργοποίηση προεπιλογής φορέα], περισσότερους τους ενός εναλλακτικούς παρόχους, στην πράξη δεν αποκλείεται κάποιος μεταπωλητής, παραπλανώντας τους συνδρομητές αλλά και τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες με τις οποίες συνεργάζεται, να έχει «λάβει» αιτήσεις προεπιλογής για διαφορετικούς παρόχους. Στο βαθμό λοιπόν, που παρά το κατ' αρχήν φαινομενικά αποδεκτό τέτοιων αιτήσεων, πρακτικά μόνο η μία (η τελευταία, βάσει των ισχυουσών διατάξεων) θα γίνει δεκτή, η εν λόγω πρόταση δεν μπορεί παρά να κρίνεται ικανοποιητική.

Συμμετέχων 9:

Έχει διαπιστωθεί ότι η πλειοψηφία του καταναλωτικού κοινού δεν έχει ακόμη εξοικειωθεί με την υπηρεσία προεπιλογής φορέα τόσο σε τεχνικό επίπεδο όσο και σε διαδικαστικό, με αποτέλεσμα για παράδειγμα να υπάρχουν περιπτώσεις ταυτόχρονων αιτήσεων προεπιλογής από διαφορετικούς παρόχους. Συμφωνούμε ότι κάθε νέα αίτηση πρέπει να ακυρώνεται, εφόσον εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα. Επιπλέον θα πρέπει ο Υπόχρεος Οργανισμός να ενημερώνει τον πάροχο του οποίου η αίτηση προηγείται κατά σειρά, έτσι ώστε να έρχεται σε επικοινωνία με τον πελάτη για να διαπιστώσει καταρχήν ότι ο πελάτης γνωρίζει τα αποτελέσματα της δεύτερης αίτησης που υπέβαλε και τους λόγους που προέβη σε αυτήν την κίνηση.

Συμμετέχων 10:

Όταν η ενεργοποίηση μιας υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα εκκρεμεί κάθε νέα αίτηση που υποβάλλεται δεν μπορεί να γίνεται δεκτή. Η θέση αυτή προκύπτει ως λογική συνέπεια των απαντήσεων μας στα ερωτήματα 4,5 και 6. Πρακτικά δεν είναι δυνατό όταν υποβάλλεται αίτηση προεπιλογής φορέα από ένα συνδρομητή σε κάποιο πάροχο και πριν αυτή διεκπεραιωθεί ο αιτών να αλλάξει γνώμη (άραγε με ποια κριτήρια;) Ειδικά όμως για τις περιπτώσεις και μόνο που γίνεται αίτηση κατάργησης από τον ίδιο συνδρομητή τότε κρίνεται αναγκαία η ακύρωση της πρώτης αίτησης. Προφανώς κατόπι ο συνδρομητής θα είναι ελεύθερος να πραγματοποιήσει οποιαδήποτε αίτηση προεπιλογής επιθυμεί.

Συμμετέχων 11:

Συμφωνούμε δεδομένου ότι είναι ιδιαίτερα απίθανο ένας συνδρομητής να έχει επιλέξει περισσότερους από έναν εναλλακτικούς παρόχους εντός του χρονικού διαστήματος των επτά (7) εργασίμων ημερών που απαιτείται για την ενεργοποίηση.

Ερώτηση 8

Θεωρείται ότι η διαδικασία βάσει του άρθρου 9 της ΑΠ ΕΕΤΤ 254/70/2002 για τον Κανονισμό Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά, επιδέχεται βελτίωσης σε άλλα σημεία; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησή σας, τεκμηριώστε τις απόψεις σας και προτείνετε τρόπους βελτίωσης.

Συμμετέχων 1:

Ένας βασικός παράγοντας διευκόλυνσης της όλης διαδικασίας, είναι να αντικατασταθεί ο γραφειοκρατικός τρόπος διεκπεραίωσης των αιτήσεων με μια νέα ηλεκτρονικού τύπου διαδικασία, μεταξύ των εναλλακτικών παρόχων και του ΟΤΕ. Με την ηλεκτρονική εφαρμογή θα είναι εκτός των άλλων και πιο αποτελεσματική η παρακολούθηση των χρόνων απόκρισης στα εν λόγω αιτήματα (2 εργάσιμες ημέρες για την απάντηση από την παραλαβή της αίτησης, 7 εργάσιμες ημέρες για την ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα, κλπ). Με την υλοποίηση μιας ηλεκτρονικής διαδικασίας θα μπορούσαν και να επανεξεταστούν οι χρόνοι απόκρισης. Επιπλέον,

για οποιεσδήποτε αποκλίσεις από τους προκαθορισμένους χρόνους απόκρισης θα έπρεπε να επιβάλλονται κυρώσεις.

Συμμετέχων 2:

Θεωρούμε πως θα πρέπει να δοθεί έμφαση στην ταχύτερη και πιο αξιόπιστη λειτουργία μεταξύ των εμπλεκομένων μερών. Η ελαχιστοποίηση των χρόνων, η κωδικοποίηση των απορρίψεων, η θέσπιση διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων πρέπει να αποτελούν αναπόσπαστο μέρος των βελτιώσεων του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα.

Συμμετέχων 3:

Δεδομένου ότι έχουν υποβληθεί στον ΟΤΕ εκατοντάδες καταγγελίες συνδρομητών του οι οποίοι διαμαρτύρονται ότι πάροχοι διαβιβάζουν **παρανόμως** αιτήματα για ενεργοποίηση της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα χωρίς την προηγούμενη έγγραφη εντολή και υπογραφή των αιτήσεων προεπιλογής από τους ίδιους, κρίνουμε ως αναγκαία τη θέσπιση από την Επιτροπή σας αυστηρότερων μέτρων προκειμένου να αντιμετωπιστεί το σοβαρότατο αυτό πρόβλημα. Όπως έχει αποδειχθεί, το μέτρο της «ιδιόχειρης υπογραφή του πελάτη» στην αίτηση προεπιλογής φορέα δεν είναι από μόνο του αρκετό προκειμένου να σταματήσει η πρακτική της παράνομης απόσπασης πελατείας με τη χρησιμοποίηση μεθόδων εξαπάτησης ή παραπλάνησης του συνδρομητή. Το υπάρχον κανονιστικό πλαίσιο πρέπει να ενισχυθεί και με άλλα μέτρα που θα αποτρέπουν τους παρόχους από την παραβίαση της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας, της νομοθεσίας περί ανταγωνισμού, των σχετικών διατάξεων περί της Προστασίας του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, και των εν γένει διατάξεων του ΑΚ που επιβάλλουν στα μέρη να επιδεικνύουν ευθύτητα και εντιμότητα στις μεταξύ τους συναλλαγές και οι ενέργειές τους να μην έρχονται σε αντίθεση με τα χρηστά ήθη.

Συμμετέχων 4:

Η διαδικασία που ορίζεται στο άρθρο 9 του Κανονισμού έχει αποδειχθεί στην πράξη ανεπαρκής στην ρύθμιση των προβλημάτων που αναφύονται κατά την εκτέλεση των διαδικασιών ενεργοποίησης και καταργήσεων.

Ενδεικτικά σας παραθέτουμε αναλυτικά τον τρόπο με τον οποίο βιώνουμε τις διαδικασίες για:

- Ενεργοποίηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα
- Ενημέρωση της κατάστασης των αιτημάτων ενεργοποίησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ
- Τεχνική υποστήριξη σε προβλήματα συνδρομητών
- Απενεργοποίηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα
- Ενημέρωση της κατάστασης των αιτημάτων απενεργοποίησης / κατάργησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ

Πιο συγκεκριμένα:

Ενεργοποίηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα

Η διαδικασία της ενεργοποίησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα αφορά τις ενέργειες τις οποίες ακολουθεί η εταιρεία μας σε συνεργασία με το Πανελλαδικό Εμπορικό της δίκτυο, για την συλλογή των αιτήσεων «Παροχής Προεπιλογής Φορέα» των πελατών, οι οποίες στη συνέχεια προωθούνται στον ΟΤΕ για ενεργοποίηση της υπηρεσίας.

Στο σημείο αυτό πρέπει να αναφέρουμε ότι η συλλογή των αιτήσεων από την εταιρία μας πραγματοποιείται με δυο τρόπους: Ι) Αποστολή των υπογεγραμμένων αιτήσεων του πελάτη από το σημείο πώλησης ΙΙ) Αποστολή των αιτήσεων στον πελάτη από τα γραφεία μας μέσω ταχυμεταφορικής εταιρίας (Courier) για υπογραφή και επιστροφή αυτών στην εταιρία.

Αναλύοντας τις δυο παραπάνω περιπτώσεις σας παρουσιάζουμε τα ακόλουθα:

Τρόπος Συλλογής Νο Ι

- Ο υποψήφιος πελάτης έρχεται σε επαφή με το σημείο πώλησης ώστε να υπογραφούν τα απαραίτητα έγγραφα.
- Ο πελάτης πρέπει να προσκομίσει μαζί του μια φωτοτυπία του πρόσφατου λογαριασμού ΟΤΕ έτσι ώστε να επιβεβαιωθούν ότι τα στοιχεία που θα καταγραφούν στην αίτηση είναι τα στοιχεία του κατόχου της γραμμής και που αναγράφονται στο λογαριασμό ΟΤΕ.
- Ο πελάτης ο οποίος θα υπογράψει την αίτηση της Προεπιλογής Φορέα πρέπει να είναι και ο κάτοχος της γραμμής.

Αφού υπογραφούν τα διάφορα έντυπα, ο συνεργάτης μας, ο οποίος μπορεί να βρίσκεται σε οποιαδήποτε σημείο της Ελλάδος, θα πρέπει σε χρονικό διάστημα μικρότερο των δυο (2) ημερών να μας τα αποστείλει στα γραφεία μας με Courier, αφού δεν είναι δυνατόν μέσω των ΕΛ.ΤΑ να τα παραλάβουμε εντός του προαναφερόμενου χρονικού περιορισμού.

Τρόπος Συλλογής Νο ΙΙ

- Ο υποψήφιος πελάτης καλεί στο Τμήμα Εξυπηρέτησης Πελατών της εταιρείας μας με αίτημα για ένταξη στην υπηρεσία της Προεπιλογής Φορέα.
- Η εταιρία μας αποστέλλει τα διάφορα έντυπα στον πελάτη με Courier, λόγω του περιορισμού των δυο (2) ημερών, προς υπογραφή.
- Αφού υπογράψει ο κάτοχος γραμμής την αίτηση προεπιλογής και μόνο αυτός, επιστρέφονται τα έντυπα στην εταιρία μας, μαζί με μια φωτοτυπία του πρόσφατου λογαριασμού του ΟΤΕ ώστε να μπορέσουμε να ελέγξουμε ότι τα στοιχεία που αναγράφονται στην αίτηση είναι τα ίδια με αυτά που αναγράφονται στο λογαριασμό.

Μόλις παραλάβουμε με τον έναν ή τον άλλον τρόπο τις αιτήσεις πραγματοποιείται ο έλεγχος αυτών. Δημιουργείται η «Διαβιβαστική Επιστολή Αιτήσεων Παροχής και Κατάργησης Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα» και αποστέλλονται οι αιτήσεις στα γραφεία του ΟΤΕ.

Προσοχή:

- Η διαδικασία αυτή, από την ημέρα που υπογράφει ο πελάτης την αίτηση Προεπιλογής μέχρι την ημέρα που θα την υποβάλουμε στον ΟΤΕ, πρέπει να πραγματοποιηθεί σε χρονικό διάστημα δυο (2) ημερών.
- Τα στοιχεία που πρέπει να καταγραφούν στην αίτηση της προεπιλογής φορέα πρέπει να είναι τα στοιχεία του κατόχου γραμμής και κατ' επέκταση ο πελάτης ο οποίος υπογράφει την αίτηση πρέπει να είναι ο κάτοχος γραμμής. Σε αντίθετη περίπτωση η αίτηση απορρίπτεται.

Ενημέρωση της κατάστασης των αιτημάτων ενεργοποίησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ

Η διαδικασία της Ενημέρωση της κατάστασης των αιτημάτων ενεργοποίησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ, αφορά την ενημέρωση που παίρνουμε από τον ΟΤΕ για την κατάληξη των αιτήσεων. Η κατάσταση που μπορεί να βρίσκεται μια αίτηση είναι:

- Αποδοχή
- Απόρριψη
- Αναμονή

Αποδοχή

Για τις αιτήσεις οι οποίες έχουν γίνει αποδεκτές ο ΟΤΕ μας ενημερώνει ηλεκτρονικά με τον ακόλουθο τρόπο:

Ο ΟΤΕ για κάθε αίτηση Προεπιλογής Φορέα που του καταθέτουμε μας αποστέλλει μέχρι και τρεις (3) ενημερώσεις. Πρέπει να αναφέρουμε ότι έχουν υπάρξει περιπτώσεις όπου για κάποιο τηλεφωνικό αριθμό δεν έχουμε λάβει καμιά ενημέρωση (βλ. Κατάσταση Αναμονής). Οι τρεις (3) ενημερώσεις είναι οι ακόλουθες:

- Η πρώτη ενημέρωση πραγματοποιείται σε εβδομαδιαίο Report το οποίο στέλνεται ηλεκτρονικά κάθε Δευτέρα, και αφού έχουν μεσολαβήσει κατά μέσω όρο εφτά (7) ημέρες από την ημέρα κατάθεσης της αίτησης.
- Η δεύτερη ενημέρωση πραγματοποιείται επίσης σε εβδομαδιαίο Report δυο εβδομάδες μετά την κατάθεση της αίτησης και αποστέλλεται από τον ΟΤΕ ηλεκτρονικά κάθε Δευτέρα.
- Η τρίτη ενημέρωση πραγματοποιείται σε μηνιαίο report το οποίο αποστέλλεται από τον ΟΤΕ ηλεκτρονικά την τελευταία μέρα του τρέχοντα μήνα και αφού έχουν μεσολαβήσει κατά μέσω όρο εφτά (7) ημέρες από την ημέρα κατάθεσης της αίτησης.

Θα πρέπει να αναφέρουμε ότι ο ΟΤΕ μέχρι στιγμής έχει αλλάξει τρεις φορές τον τρόπο ενημέρωσης του. Αυτό κατ' επέκταση είχε σαν αποτέλεσμα να αλλάξουμε και εμείς το λογισμικό της εταιρίας μας.

Απόρριψη

Για τις αιτήσεις οι οποίες έχουν απορριφθεί ο ΟΤΕ μας ενημερώνει με FAX με τον ακόλουθο τρόπο:

Κάθε φορά που στέλνουμε αιτήσεις στον ΟΤΕ μαζί με τη «Διαβιβαστική Επιστολή Αιτήσεων Παροχής και Κατάργησης Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα», ο ΟΤΕ μετά από δυο (2) – τρεις (3) μέρες μας στέλνει πίσω τη λίστα αυτή, μέσω Fax, σημειώνοντας χειρόγραφα ποιες έχουν απορριφθεί και με ποια αιτιολογία.

Πρέπει να σημειώσουμε στο σημείο αυτό ότι πολλές φορές οι απαντήσεις αυτές είναι δυσνόητες και δεν είναι ευανάγνωστες διότι δεν υπάρχει συγκεκριμένη λίστα κατηγοριών απορρίψεων.

Αναμονή

Για τις αιτήσεις οι οποίες βρίσκονται σε κατάσταση αναμονής, δεν υπάρχει καθορισμένη διαδικασία. Η ενημέρωση αυτή γίνεται με τον ακόλουθο τρόπο:

Μια φορά την εβδομάδα υπάλληλος της εταιρίας μας πηγαίνει στα γραφεία του ΟΤΕ με μια λίστα τηλεφωνικών αριθμών για τους οποίους δεν έχουμε λάβει ενημέρωση για χρονικό διάστημα μεγαλύτερο από έναν μήνα.

Πρέπει να σημειώσουμε στο σημείο αυτό ότι αν δε κάνουμε εμείς την παραπάνω ενέργεια ο ΟΤΕ για τους συγκεκριμένους τηλεφωνικούς αριθμούς δεν θα μας ενημερώσει ποτέ.

Τεχνική υποστήριξη σε προβλήματα συνδρομητών

Η διαδικασία της Τεχνικής υποστήριξης σε προβλήματα συνδρομητών αφορά τον τρόπο επικοινωνίας μας με τον ΟΤΕ για προβλήματα που προκύπτουν σε συνδρομητές μας. Καθορισμένη διαδικασία δεν υπάρχει αλλά ούτε και καθορισμένα άτομα τα οποία μπορούν να εξυπηρετήσουν για τέτοια θέματα. Ο τρόπος επίλυσης αυτών των προβλημάτων είναι ο ακόλουθος:

Υπάλληλος της εταιρίας μας συλλέγει από το τμήμα εξυπηρέτησης πελατών τα προβλήματα τα οποία προκύπτουν κατά περίπτωση και στη συνέχεια επικοινωνεί με το τμήμα ενεργοποιήσεων Προεπιλογής Φορέα του ΟΤΕ. Αν το πρόβλημα λυθεί η διαδικασία ολοκληρώνεται. Σε αντίθετη περίπτωση θα χρειαστεί να στείλουμε το πρόβλημα με Fax στον ΟΤΕ και να αναμένουμε την απάντήση του.

Απενεργοποίηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα

Η διαδικασία της απενεργοποίησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα αφορά τις ενέργειες τις οποίες ακολουθεί η εταιρεία μας ώστε να πραγματοποιηθεί η κατάργηση της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα.

Στο σημείο αυτό θα πρέπει να αναφέρουμε τους δυο τρόπους με τους οποίους μπορεί το αίτημα του πελάτη να φτάσει στον ΟΤΕ. Οι τρόποι αυτοί είναι οι ακόλουθοι:

- Ο πελάτης μας ανακοινώνει το αίτημά του για κατάργηση της υπηρεσίας. Εμείς τον παραπέμπουμε στο πλησιέστερο OTEshop ώστε να συμπληρώσει εκεί την αίτηση κατάργησης της προεπιλογής.
- Ο πελάτης μας ανακοινώνει το αίτημά του για κατάργηση της υπηρεσίας και επιθυμεί να του αποστείλουμε εμείς την αίτηση κατάργησης προεπιλογής. Εμείς αποστέλλουμε τις αιτήσεις στον πελάτη και αναμένουμε να μας τις επιστρέψει. Εντός δυο ημερών θα πρέπει εμείς στη συνέχεια να τις παραδώσουμε στον ΟΤΕ.

Ενημέρωση της κατάστασης των αιτημάτων απενεργοποίησης / κατάργησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ

Η διαδικασία Ενημέρωσης της κατάστασης των αιτημάτων απενεργοποίησης / κατάργησης της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα από τον ΟΤΕ, αφορά την ενημέρωση που παίρνουμε από τον ΟΤΕ για την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα. Η ενημέρωση αυτή είναι ηλεκτρονική και γίνεται μια φορά την εβδομάδα.

Λαμβάνοντας υπόψη την ανωτέρω πρακτική επισημαίνουμε ότι οι εναλλακτικοί πάροχοι διαμαρτύρονται σχετικά με τη λειτουργία στην πράξη του ισχύοντος κανονισμού, γεγονός που αποτελεί σοβαρή ένδειξη για την αναγκαιότητα της αναθεώρησης της διατάξεως, ώστε να διασφαλίζεται το κύρος της διαδικασίας και η ασφάλεια των συναλλαγών. Αυτό θα οδηγήσει σε μεγαλύτερη ασφάλεια δικαίου και περιορισμό των αντεγκλήσεων.

Σε οποιαδήποτε περίπτωση τροποποίησης πρέπει να εξευρεθεί τρόπος διασφάλισης της συναλλαγής των συνδρομητών με τους παρόχους αλλά και να δοθεί έμφαση στη διευκόλυνση των συναλλαγών του συνδρομητή όχι μόνο κατά το στάδιο των σχέσεών του προς τον ΟΤΕ (την απενεργοποίησή του δηλαδή και την εκ νέου ενεργοποίησή του στο δίκτυο του ΟΤΕ) – διαδικασία μέχρι σήμερα ταχύτατη και άνευ ουσιώδους προβλήματος – αλλά, το κυριότερο, κατά την διαδικασία ενεργοποίησης

της προεπιλογής. Αν λάβουμε υπόψη μας την σαφή τάση προς την απλοποίηση των διαδικασιών της αγοράς, εν γένει, που υποχρέωναν τη εφαρμογή έγχαρτων διαδικασιών και την αντικατάσταση τους με όλο και αυξανόμενο όγκο ηλεκτρονικών συναλλαγών ή ηλεκτρονικών βοηθημάτων συναλλαγών, είναι απαραίτητο να εναρμονιστεί και η διαδικασία προεπιλογής φορέα με τη σύγχρονη πρακτική της αγοράς. Είναι αυτονόητο ότι οι εταιρίες τηλεπικοινωνιών, κατέχουν ή μπορούν να χειριστούν τεχνογνωσία αναφορικά με σύγχρονες μεθόδους συναλλαγών εξασφαλίζοντας σε πολύ μεγαλύτερο ποσοστό από άλλες κατηγορίες εταιριών την καλή και προς το συμφέρον τόσο του καταναλωτή όσο και της συγκεκριμένης αγοράς χρήση. Θα το θεωρούσαμε αδιανόητο τη χρονική στιγμή ανάπτυξης του ηλεκτρονικού εμπορίου και των ηλεκτρονικών συναλλαγών, ο κατεξοχήν γνώστης της τεχνολογίας να παραμένει εγκλωβισμένος σε γραφειοκρατικές διαδικασίες.

Συμμετέχων 5:

Αρχικά θεωρούμε, ως μέρος της διαδικασίας και τα άρθρα 10 έως 12 της απόφασης της ΕΕΤΤ. Η απάντησή μας έχει δύο σκέλη, διότι, όπως αναφέραμε και στην εισαγωγή της συμμετοχής μας στην διαβούλευση υποστηρίζουμε, ότι υπάρχει και πρόβλημα ανεπάρκειας και πρόβλημα εφαρμογής της απόφασης. Με τις αναφορές μας τόσο στα προβλήματα που έχουν προκύψει κατά την περίοδο της εφαρμογής της στην Ελλάδα, αλλά και στις εμπειρίες άλλων χωρών μελών της ΕΕ πιστεύουμε ότι τεκμηριώνουμε απόλυτα αυτή τη θέση μας. Τις θέσεις μας στις ενότητες επομένως αυτού του κειμένου με τα στοιχεία «Εισαγωγή», «Σχόλια» θεωρούμε συνολικά μέρος της απάντησης στην συγκεκριμένη ερώτηση.

Αναφερόμαστε στις σκέψεις και τις προτάσεις μας για τους τρόπους βελτίωσης αυτής της κατάστασης που περιέχονται στο σύνολο του κειμένου συμμετοχής μας. Επιφυλασσόμαστε να επανέλθουμε με πρόταση συγκεκριμένη, που υλοποιεί όλες τις προτάσεις μας. Ενδεικτικά πάντως θίγουμε, ότι υπάρχει ανάγκη για ρύθμιση του καθεστώτος απορρίψεων. Υποστηρίζουμε, ότι ο ΟΤΕ το αξιοποιεί με καταχρηστικό τρόπο. Τα αποτελέσματα είναι δραματικά ιδιαίτερα όταν συνδυάζονται με το γεγονός, ότι οι απορρίψεις γίνονται εκτός των χρονοδιαγραμμάτων που ορίζει ο κανονισμός. Και ναι μεν μπορεί να υποστηριχθεί, ότι ο πάροχος έχει δυνατότητες αποζημίωσης,

άρνησης πληρωμής των χρεώσεων, όμως η άποψή μας είναι ότι πρέπει να βελτιωθεί η ρύθμιση και στα δύο ζητήματα εάν επιδιώκεται η εξεύρεση ενός modus vivendi. Η εμπειρία της διανυθείσας περιόδου έχει καταδείξει και ότι η συγκεκριμένη διαδικασία παρουσιάζει έντονα συμπτώματα γραφειοκρατίας, τα οποία επιβάλλεται να αμβλυνθούν προκειμένου να εξασφαλιστεί η ροή της υπηρεσίας με τρόπο που δεν αποθαρρύνει τους καταναλωτές και μειώνει το switching cost. Από την άποψη αυτή πιστεύουμε ότι η αγορά θα επιδοκίμαζε εξαιρετικά να προβλεφθεί άλλη διαδικασία για την διόρθωση αστείων λαθών που οδηγούν σε απορρίψεις και μεγαλύτερο κόστος, ενώ θα ήταν δυνατόν με ορισμένο μηχανισμό, που ασφαλώς θα είναι μικρότερου κόστους τα λάθη να διορθώνονται. Όπως επίσης να δοθεί η δυνατότητα στους παρόχους να χρησιμοποιούν κάθε τρόπο (fax, η-μήνυμα, επιστολή) για την ενεργοποίηση της υπηρεσίας και να διαβιβάζουν στον ΟΤΕ κατάλογο με τις αιτούμενες προεπιλογές για λογαριασμό πελατών τους. Πιστεύουμε, ότι αυτό θα διευκόλυνε την διαδικασία αφού θα στηριζόταν στο δεδομένης ποιότητας επιχείρημα, ότι καθιστώντας υπεύθυνο τον πάροχο, επιτυγχάνεται περικοπή πολύτιμων δαπανηρών βημάτων. Και προφανώς δεν μπορούμε να φανταστούμε ότι μπορεί να διατυπώνεται το επιχείρημα ότι ο πάροχος είναι ανάξιος εμπιστοσύνης. (Η ΕΕΤΤ στο παρελθόν έχει δοκιμάσει αυτή την αντιστροφή με επιτυχία. Όταν επιτρεπόταν η παροχή υπηρεσιών φωνής σε κλειστές ομάδες χρηστών, αντικατέστησε την αρχική υποχρέωση των παρόχων να της προσκομίζουν όλα τα αναγκαία δικαιολογητικά προκειμένου να τα μελετήσει και εκδώσει την άδεια με την μετακύλιση της σχετικής ευθύνης στον πάροχο και την επιφύλαξη του δικαιώματός της κάθε στιγμή να μπορεί να ελέγξει την συμμόρφωσή του).

Η λύση συμπληρώνεται με την υποχρέωση του μεν παρόχου να προωθήσει τον κατάλογο εντός ορισμένου χρόνου στον ΟΤΕ και του τελευταίου εντός του ορισμένου ήδη χρόνου να ενεργοποιήσει την προεπιλογή.

Επιπλέον, θα επιθυμούσαμε να θέσουμε υπόψη της ΕΕΤΤ και τις παρακάτω ειδικότερες προτάσεις προκειμένου να εκτιμηθούν και να αποτελέσουν ερέθισμα και αντικείμενο διαλόγου των εμπλεκομένων φορέων:

1. Ελάχιστο επίπεδο παροχής υπηρεσιών.

    a. Μέγιστος χρόνος απόκρισης

Μέγιστος χρόνος απόρριψης. Ορίζεται τώρα ότι ο ΟΤΕ μπορεί να απορρίψει αίτηση σε 2 εργάσιμες ημέρες, άλλως θεωρείται ότι η αίτηση έγινε αποδεκτή. Συμβαίνει η απόρριψη να γίνεται αργότερα. Για κάθε ημέρα καθυστέρησης στην απόρριψη, προτείνεται ρήτρα ίση με το ποσό που ο ΟΤΕ χρεώνει για την απόρριψη.

Μέγιστος χρόνος ενεργοποίησης. Ορίζονται τώρα οι 5 εργάσιμες μετά το 2ήμερο κατά το οποίο ο ΟΤΕ μπορεί να απορρίψει την αίτηση. Προτείνεται ρήτρα 1€ για κάθε ημέρα καθυστέρησης. Αναφορικά με τον χρόνο ενεργοποίησης, πρέπει επιπλέον να αναφερθεί ότι αν και το χρονοδιάγραμμά κατάθεσης και ενεργοποίησης είναι συγκεκριμένο, έχουμε καταγράψει ως γεγονός ότι κατά κύριο λόγο δεν τηρείται, και υπάρχουν μονίμως κάποιες καθυστερήσεις. Οι καθυστερήσεις είναι δύο ειδών:

- Μικρές καθυστερήσεις έως 1 εβδομάδα εξ' αιτίας «φόρτου εργασίας ή και εποχικότητας».
- Μεγάλες καθυστερήσεις (έως και 4 μήνες) εξ' αιτίας εκκρεμούς αίτησης του συνδρομητή για αναβάθμιση της γραμμής του (από PSTN σε ISDN), ή αντίστροφα υποβάθμισης της γραμμής.

Δεν θεωρούμε λογικό να υπάρχουν εκκρεμείς αιτήσεις, ειδικά για τον δεύτερο λόγο. Η προεπιλογή θα πρέπει να ενεργοποιείται για την γραμμή που υφίσταται την στιγμή της αίτησης, και όπως όλες οι ευκολίες του ΟΤΕ να μεταφέρεται στην νέα γραμμή κατά την αναβάθμιση ή υποβάθμιση.

b. Κωδικοποίηση λόγων απόρριψης

Η αίτηση προεπιλογής φορέα απορρίπτεται όταν:

- Τα στοιχεία του αιτούντος συνδρομητή, ήτοι για τα φυσικά πρόσωπα επώνυμο, όνομα, όνομα πατρός ή συζύγου, Αριθμ. ΔΑΤ ή Διαβατηρίου και ο ΑΦΜ και για τα νομικά πρόσωπα η επωνυμία και ο ΑΦΜ, καθώς και ο αριθμός τηλεφώνου, διαφέρουν από τα αντίστοιχα στοιχεία που έχει στην κατοχή του ο ΟΤΕ. (αιτία «Ασυμφωνία ΑΦΜ», «Ασυμφωνία ΑΔΤ», «Ασυμφωνία επωνυμίας ή ονόματος»). Προτείνουμε η ασυμφωνία των στοιχείων που οφείλεται στο ότι η βάση δεδομένων του ΟΤΕ δεν διαθέτει τα στοιχεία αυτά καθόλου (π.χ. δεν υπάρχει καταχωρημένο το ΑΦΜ) ή τα έχει αλλά λανθασμένα, να μην αποτελεί λόγο απόρριψης.
- Η προεπιλογή του ενδιαφερομένου συνδρομητή δεν είναι σύμφωνη με τα σχήματα της προεπιλογής που ορίζονται ανωτέρω υπό άρθρο 3.1 της παρούσας. (αιτία «Ανύπαρκτο σχήμα προεπιλογής»).
- Στην αίτηση δεν αναφέρεται ο προεπιλεγμένος Πάροχος (αιτία «Δεν αναφέρεται πάροχος»).
- Η αίτηση αφορά αναλογικό κέντρο («Αναλογικό κέντρο»).
- Η αίτηση αφορά καρτοτηλέφωνο («Δημόσιο τηλέφωνο»).
- Προτείνουμε επίσης η ύπαρξη εκπτωτικών πακέτων να μην αποτελέσει σε καμία περίπτωση λόγο απόρριψης της αίτησης προεπιλογής.

c. Κωδικοποίηση λόγων κατάργησης

Σύμφωνα με το ΥΠΔ η υπηρεσία προεπιλογής φορέα καταργείται:

- Σε περίπτωση κατάργησης του κωδικού προεπιλογής φορέα 16032 που έχει εκχωρηθεί στην εταιρεία μας από την ΕΕΤΤ.
- Με αίτημα του συνδρομητή για κατάργηση της υπηρεσίας (αιτία «Αίτημα πελάτη»). Η αιτία αυτή θα σταματήσει να υφίσταται, από την στιγμή που η κατάργηση θα γίνεται μόνο μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου.
- Με υποβολή από τον συνδρομητή νέας αίτησης προεπιλογής προς άλλον προεπιλεγμένο πάροχο, εφόσον αυτή αφορά στην ίδια δυνατότητα προεπιλογής ή στη δυνατότητα 3 (αιτία «Αλλαγή παρόχου»).

- Λόγω μεταφοράς της τηλεφωνικής σύνδεσης του συνδρομητή, η οποία συνεπάγεται και αλλαγή του αριθμού κλήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης. Διευκρινίζεται ότι η αλλαγή και μόνο της ταχυδρομικής διεύθυνσης του συνδρομητή, εφόσον δεν αλλάζει παράλληλα και ο αριθμός κλήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης, δεν αποτελεί λόγο κατάργησης της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα (αιτία «Μεταφορά εκτός περιοχής»).
- Λόγω λύσης της Σύμβασης Τηλεφωνικής Σύνδεσης του Πελάτη (λόγω εκχώρησης της σύνδεσης σε τρίτο, καθολικής διαδοχής ή αναγνώρισης τρίτου «ως δικαιούχου»), οπότε ενημερώνεται σχετικά ο Πάροχος από τον ΟΤΕ (αιτία «Μεταβίβαση»).
- Λόγω αλλαγής αριθμού κλήσης της τηλεφωνικής σύνδεσης (αιτία «Αλλαγή αριθμού σύνδεσης»).
- Λόγω οριστικής διακοπής της τηλεφωνικής σύνδεσης εξαιτίας οφειλής του συνδρομητή στον ΟΤΕ (αιτία «Λήξη Συμφωνίας λόγω οφειλών»).
- Λόγω κατάργησης της τηλεφωνικής σύνδεσης από το συνδρομητή (αιτία «Λήξη Συμφωνίας»).
- Λόγω εφαρμογής της υπηρεσίας φορητότητας αριθμού. ()
- Σε περίπτωση λήξης ή καταγγελίας της σύμβασης διασύνδεσης.

d. Κυρώσεις για μη τήρηση προθεσμιών

   Επιπλέον όσων αναφέρονται παραπάνω, θα πρέπει ρητά να προβλέπεται και στον Κανονισμό Προεπιλογής αλλά και στην Αίτηση Προεπιλογής του συνδρομητή, ότι ο συνδρομητής δεν έχει υποχρέωση να πληρώσει κλήσεις που τυχόν χρέωσε ο ΟΤΕ για γραμμή που έχει ενεργοποιημένη και σε ισχύ προεπιλογή για τις κλήσεις αυτές, εφόσον βέβαια ο συνδρομητής δεν έχει χρησιμοποιήσει τον κωδικό επιλογής του ΟΤΕ (1777). Με άλλα λόγια, θα πρέπει να προστατευθεί ο πελάτης από το να χρεωθεί από τον ΟΤΕ για κλήσεις για τις οποίες περίμενε ότι θα χρεωθεί από τον προεπιλεγμένο πάροχο δεδομένου ότι είχε προεπιλογή.

e. Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων

Είναι διαπιστωμένη η αδυναμία του ΟΤΕ να υποστηρίξει τα προβλήματα που ανακύπτουν με την προεπιλογή. Η υπηρεσία παραλαβής των αιτήσεων δεν ασχολείται με προβλήματα προεπιλογής, αλλά μόνο με την διεκπεραίωση των αιτήσεων. Προτείνουμε, η αναφορά προβλημάτων με την προεπιλογή να προστεθεί στα προβλήματα που αντιμετωπίζονται με την διαδικασία που προβλέπει το ΥΠΔ για τα προβλήματα διασύνδεσης.

Συμμετέχων 6:

Η ισχύουσα διαδικασία, όπως αυτή ορίζεται από το άρθρο 9 του Κανονισμού έχει αποδειχθεί προβληματική σε αρκετά σημεία. Εμφανίζονται καταγγελίες τόσο για ενεργοποιήσεις όσο και για καταργήσεις, με αναφορά στις μεθόδους που χρησιμοποιούνται. Επομένως, δεδομένου ότι τόσο ο ΟΤΕ όσο και οι εναλλακτικοί πάροχοι διαμαρτύρονται σχετικά με τη λειτουργία στην πράξη του ισχύοντος κανονισμού, θεωρούμε ότι αυτό συνιστά σοβαρό λόγο που θα πρέπει να ωθήσει την ΕΕΤΤ σε αναθεώρηση ώστε ανεξάρτητα της βασιμότητας των εκατέρωθεν καταγγελιών να διασφαλίζεται ότι δεν θα τίθεται ζήτημα αμφιβολίας αναφορικά με τα αιτήματα κατάργησης ούτε αναφορικά με τα αιτήματα ενεργοποίησης. Αυτό θα οδηγήσει σε περιορισμό των καταγγελιών, αλλά και σε ευκολότερη απόδειξη της πραγματικής κατάστασης εφόσον κάποια καταγγελία δεν ευσταθεί.

Επίσης, θα πρέπει να δοθεί έμφαση στη διευκόλυνση του συνδρομητή είτε αυτός προτίθεται να ενεργοποιήσει είτε να απενεργοποιήσει την προεπιλογή. Δεδομένου ότι πλέον ενθαρρύνεται η αποϋλοποίηση των διαδικασιών και η διεκπεραίωση αυτών με ηλεκτρονικό τρόπο, με προφορικές διαδικασίες και εν πάσει περιπτώσει με τη λιγότερη δυνατή γραφειοκρατεία, η διαδικασία ενεργοποίησης/κατάργησης προεπιλογής συνιστά εξαίρεση στην τάση αυτή καθώς οι απαιτούμενες ενέργειες είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες και καθόλου «φιλικές προς τον καταναλωτή». Ενδεικτικά αναφέρεται ότι ένας συνδρομητής που κατοικεί στην επαρχία σε περιοχή όπου δεν παρέχονται αστικές κλήσεις από τον εναλλακτικό πάροχο που έχει επιλέξει, πρέπει να συμπληρώσει το προκαθορισμένο έντυπο και να υπογράψει ιδιοχείρως προκειμένου να έχει προεπιλογή σε όλες τις κλήσεις εκτός από την αστική. Εάν στη συνέχεια ο προεπιλεγμένος πάροχος παρέχει και αστικές κλήσεις στην περιοχή αυτή, ο συνδρομητής οφείλει να προβεί εκ νέου σε όλη τη διαδικασία εφόσον επιθυμεί να

συμπεριλάβει και τις αστικές κλήσεις στην προεπιλογή. Επίσης, για το σκοπό αυτό θα καταβληθούν εκ νέου στο σύνολό τους τα τέλη διεκπεραίωσης της αίτησης από τον ΟΤΕ, τα οποία ανάλογα με την εμπορική πολιτική του κάθε παρόχου καταβάλλονται είτε από τον ίδιο τον συνδρομητή είτε από τον προεπιλεγμένο πάροχο.

Λαμβάνοντας δε υπόψη το γεγονός ότι ο ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε να προμηθευθεί υπηρεσίες ή να αναβαθμίσει τη σύνδεσή του μέσω του δικτυακού του τόπου, είναι προφανές ότι η διαδικασία ενεργοποίησης/κατάργησης προεπιλογής δεν συνάδει με αυτή την πολιτική διευκόλυνσης των συνδρομητών. Ειδικότερα, στην περίπτωση ηλεκτρονικών αγορών από το δικτυακό τόπο του ΟΤΕ, ο ΟΤΕ επιβεβαιώνει την αγορά μέσω τηλεφωνικής κλήσης προς τον συνδρομητή. Επομένως, στην περίπτωση που ο ΟΤΕ επιθυμεί να εφαρμόσει την πολιτική της επιβεβαίωσης και στην περίπτωση της προεπιλογής, είναι δυνατή η θέσπιση και σχετικής πρόβλεψης.

Τέλος θα πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 278/64/14-03-03 (ΦΕΚ 457/Β/15-4-03) και συγκεκριμένα τα σημεία α) και β) της παραγράφου 10 του Κεφαλαίου ΙΙΙ επιβάλλεται στον ΟΤΕ «να αναπτύξει άμεσα σύστημα που υλοποιεί ηλεκτρονικά τις διαδικασίες παροχής της Προεπιλογής Φορέα καθώς και Φορητότητας Αριθμού ώστε να μπορεί να δέχεται μέσω ασφαλούς διαδικτυακής εφαρμογής από τους ΤΠ τις αιτήσεις των συνδρομητών προς τον ΟΤΕ για προεπιλογή φορέα και Φορητότητα Αριθμού, κατ' αναλογία των διαδικασιών on-line παραγγελιών που σήμερα εφαρμόζει για τους δικούς του συνδρομητές στον απολύτως αναγκαίο προς τούτο χρόνο και πάντως το αργότερο εντός 6 (έξι) μηνών και να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ, σε συνεργασία και με τους ενδιαφερόμενους ΤΠ τις προτάσεις του για τον τρόπο υλοποίησης του ηλεκτρονικού αυτού συστήματος και το σχετικό χρονοδιάγραμμα». Παρά την πάροδο 18 μηνών από τη δημοσίευση της σχετικής απόφασης, ο ΟΤΕ ποτέ δεν εφήρμοσε το σύστημα αυτό ούτε ανταποκρίθηκε σε σχετική πρόσκληση για συνεργασία όπως επιβάλλεται από την ανωτέρω διάταξη.

Λαμβανομένων υπόψη των ανωτέρω προβλημάτων της ισχύουσας διαδικασίας, των ανωτέρω στόχων που θα πρέπει να εξυπηρετεί η προεπιλογή, καθώς και των

υποχρεώσεων που ήδη έχουν επιβληθεί στον ΟΤΕ χωρίς αυτές ποτέ να τηρηθούν, προτείνεται η ακόλουθη διαδικασία:

Ενεργοποίηση:

Ο συνδρομητής θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί την προεπιλογή προφορικά, ηλεκτρονικά ή εγγράφως (κατ' αναλογία των διαδικασιών που εφαρμόζει σήμερα ο ΟΤΕ για τους συνδρομητές, ακόμη και εάν αυτοί αιτούνται υπηρεσίες που τους επιβαρύνουν οικονομικά). Στην περίπτωση έγγραφης αίτησης αυτή θα δύναται να συνίσταται σε απλή έγγραφη δήλωση που υπογράφεται και όχι μόνο σε συμπλήρωση του προκαθορισμένου από τον ΟΤΕ εντύπου. Η αίτηση ενεργοποίησης υποβάλλεται στον εναλλακτικό που επιθυμεί να προεπιλέξει ο συνδρομητής.

Ο πάροχος διαβιβάζει στον ΟΤΕ λίστα με τις ενεργοποιήσεις που αιτείται εντός 5 εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος από τον συνδρομητή. Στη λίστα αυτή περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται και στο έντυπο αίτησης προεπιλογής που χρησιμοποιείται επί του παρόντος (ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤκλπ.).

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενεργοποιήσει την προεπιλογή εντός 7 εργασίμων ημερών. Είτε με χωριστή επιστολή είτε στον επόμενο λογαριασμό που θα αποστείλει στον συνδρομητή ο ΟΤΕ θα αποστέλει και anti-slamming letter, με το οποίο ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά με την ημερομηνία ενεργοποίησης της προεπιλογής, τον προεπιλεγμένο πάροχο και τον καθοδηγεί σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί εάν η αίτηση προεπιλογής δεν έχει πράγματι υποβληθεί από τον ίδιο. Συγκεκριμένα, θα πρέπει να παραπέμπει τον συνδρομητή στον προεπιλεγμένο πάροχο εφόσον επιθυμεί διευκρινίσεις επί της παρεχόμενης υπηρεσίας.Το περιεχόμενο και η διατύπωση της επιστολής αυτής θα πρέπει να καθορισθεί από την ΕΕΤΤ.

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ δεν τηρεί την προθεσμία ενεργοποίησης (7 εργάσιμες ημέρες μετά τη λήψη της λίστας από τον πάροχο) το τέλος ενεργοποίησης είτε δεν θα καταβάλλεται είτε θα μειώνεται σταδιακά για κάθε ημέρα καθυστέρησης (βλ.Ε4).

Κατάργηση:

Το αίτημα της κατάργησης υποβάλλεται υποχρεωτικά μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου (για τους λόγους που αναφέρονται ανωτέρω υπό Ε5), με όποιο τρόπο

επιθυμεί ο συνδρομητής (εφαρμόζεται ό,τι και για την αίτηση ενεργοποίησης). Ο προεπιλεγμένος πάροχος υποχρεούται να διαβιβάσει το αίτημα με λίστα στον ΟΤΕ εντός 5 εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση καθυστέρησης στη διαβίβαση του αιτήματος, ο πάροχος θα υποχρεούται σε αποζημίωση του συνδρομητή. Στη συνέχεια ο ΟΤΕ υποχρεούται να προβεί στην κατάργηση εντός 7 εργασίμων ημερών.

Απόρριψη:

Θα πρέπει να παραμείνει σε ισχύ η παράγραφος δ του άρθρου 9 παρ.3, σύμφωνα με την οποία εφόσον ο ΟΤΕ δεν απορρίψει μια αίτηση εντός δύο ημερών, τεκμαίρεται ότι αυτή έχει γίνει αποδεκτή. Ωστόσο, θα πρέπει να προστεθεί ότι εφόσον ο ΟΤΕ απορρίπτει αιτήσεις μετά την πάροδο των 2 ημερών, δεν καταβάλλεται τέλος απόρριψης.

Τροποποίηση επιλεγμένου σχήματος:

Η αλλαγή σχήματος προεπιλογής (π.χ. σε περίπτωση που δεν είχε ζητηθεί προεπιλογή για αστικές και ζητήθηκε στη συνέχεια) δεν θα πρέπει να συνιστά νέα αίτηση και δεν θα πρέπει να καταβάλλονται εκ νέου τέλη ενεργοποίησης στον ΟΤΕ για την δεύτερη αίτηση. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον καταβάλλονται τέλη, αυτά θα πρέπει να είναι πολύ χαμηλότερα από τα τέλη ενεργοποίησης της αρχικής αίτησης.

Συμμετέχων 7:

Ναι (ακολουθούν προτάσεις):

Ο πελάτης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί την προεπιλογή προφορικά, ηλεκτρονικά ή εγγράφως (κατ' αναλογία των διαδικασιών που εφαρμόζει σήμερα ο ΟΤΕ για τους δικούς του συνδρομητές, ακόμη και εάν αυτοί αιτούνται υπηρεσίες που τους επιβαρύνουν οικονομικά). Είναι αναγκαίο να υλοποιηθεί από τον ΟΤΕ το σύστημα ηλεκτρονικής διεκπεραίωσης διαδικασιών παροχής προεπιλογής φορέα όπως αυτό αναφέρεται στον κανονισμό Προεπιλογής (ΦΕΚ 457/Β/15.04.03, ΑΠ.ΕΕΤΤ 278/64/14.03.03). Στην περίπτωση έγγραφης αίτησης αυτή θα δύναται να συνίσταται σε απλή ενυπόγραφη έγγραφη δήλωση και όχι μόνο σε συμπλήρωση του προκαθορισμένου από τον ΟΤΕ εντύπου. Η αίτηση ενεργοποίησης υποβάλλεται στον εναλλακτικό που επιθυμεί να προεπιλέξει ο συνδρομητής.

Ο Πάροχος διαβιβάζει στον ΟΤΕ λίστα με τις ενεργοποιήσεις που αιτείται ενός πέντε εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος από τον συνδρομητή. Στη λίστα αυτή περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται και στο έντυπο αίτησης προεπιλογής που χρησιμοποιείται επί του παρόντος (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ…).

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενεργοποιήσει την προεπιλογή εντός επτά εργασίμων ημερών. Είτε με χωριστή επιστολή είτε στον επόμενο λογαριασμό που θα αποστείλει στον συνδρομητή ο ΟΤΕ αποστέλλει και anti-slamming letter, με το οποίο ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά με την ημερομηνία ενεργοποίησης της προεπιλογής, τον προεπιλεγμένο πάροχο και τον καθοδηγεί σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί εάν η αίτηση προεπιλογής δεν έχει πράγματι υποβληθεί από τον ίδιο. Το περιεχόμενο και η διατύπωση της επιστολής αυτής θα πρέπει να καθορισθεί από την ΕΕΤΤ.

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ δεν τηρεί την προθεσμία ενεργοποίησης (επτά εργάσιμες ημέρες μετά τη λήψη της λίστας από τον πάροχο) το τέλος ενεργοποίησης θα μειώνεται για κάθε ημέρα καθυστέρησης.

Το αίτημα της κατάργησης υποβάλλεται υποχρεωτικά μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου (βλ. Ε5), με όποιο τρόπο επιθυμεί ο συνδρομητής (εφαρμόζεται ό,τι και για την αίτηση ενεργοποίησης). Ο προεπιλεγμένος πάροχος υποχρεούται να διαβιβάσει το αίτημα με λίστα στον ΟΤΕ εντός πέντε εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση καθυστέρησης στη διαβίβαση του αιτήματος, ο πάροχος θα υποχρεούται σε αποζημίωση του συνδρομητή. Στη συνέχεια ο ΟΤΕ υποχρεούται να προβεί στην κατάργηση εντός επτά εργασίμων ημερών.

Θα πρέπει να παραμείνει σε ισχύ η διάταξη βάσει της οποίας εφόσον ο ΟΤΕ δεν απορρίψει μία αίτηση εντός δύο ημερών, τεκμαίρεται ότι αυτή έχει γίνει αποδεκτή. Εφόσον ο ΟΤΕ απορρίπτει αιτήσεις μετά την πάροδο των δύο ημερών, δεν θα πρέπει να καταβάλλεται τέλος απόρριψης. Επίσης οι λόγοι απόρριψης θα πρέπει να κωδικοποιηθούν.

Η αλλαγή διαφορετικής δυνατότητας προεπιλογής δεν θα πρέπει να συνιστά νέα αίτηση και δεν θα πρέπει να καταβάλλονται εκ νέου τέλη ενεργοποίησης στον ΟΤΕ για τη δεύτερη αίτηση. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον καταβάλλονται τέλη, αυτά θα πρέπει να είναι πολύ χαμηλότερα από τα τέλη ενεργοποίησης της αρχικής αίτησης.

Θα πρέπει να προστεθεί στον Κανονισμό Προεπιλογής μία διευκρίνιση ότι επιτρέπεται κλήση μέσω προεπιλογής σε μη γεωγραφικά νούμερα.

Συμμετέχων 8:

- Η ισχύουσα διαδικασία, όπως αυτή ορίζεται από το άρθρο 9 του Κανονισμού, δεν είναι αναμφίβολα ιδανική. Προσφάτως εμφανίζεται αιφνίδια αύξηση των καταργήσεων αιτήσεων προεπιλογής, σύμφωνα με τα στοιχεία που κοινοποιεί ο ίδιος ο ΟΤΕ, ενώ παράλληλα παρατηρούνται επώνυμες καταγγελίες πελατών για οχλήσεις από τον ΟΤΕ για τηλεφωνική κατάργηση της προεπιλογής, για αποστολή προ-συμπληρωμένων αιτήσεων κατάργησης, χωρίς να έχουν ζητηθεί, ή για κατάργηση προεπιλογής μετά από μεταφορά αριθμού, πάντοτε δε οι καταγγελίες συνοδεύονται από αναφορά στις χρησιμοποιούμενες μεθόδους. Επομένως, δεδομένων των συχνών διαμαρτυριών τόσο του ΟΤΕ όσο και των εναλλακτικών παρόχων σχετικά με τη λειτουργία στην πράξη του ισχύοντος κανονισμού, θεωρούμε ότι η ΕΕΤΤ οφείλει να εξετάσει το ενδεχόμενο αναθεώρησής του, ούτως ώστε ανεξαρτήτως της βασιμότητας των εκατέρωθεν καταγγελιών να διασφαλίζεται ότι δεν θα αμφισβητούνται συστηματικά διάφορα αιτήματα κατάργησης ή/και ενεργοποίησης. Ο συνεπακόλουθος περιορισμός των καταγγελιών θα μπορεί έτσι να συνδυασθεί και με την ευκολότερη τεκμηρίωση της αλήθειας τυχόν σχετικής καταγγελίας.
- Περαιτέρω, θα πρέπει να τονισθεί ιδιαιτέρως η διευκόλυνση του συνδρομητή με την αναγνώριση του ρόλου του είτε στην ενεργοποίηση είτε στην απενεργοποίηση της προεπιλογής. Δεδομένου ότι πλέον ενθαρρύνεται η αποϋλοποίηση των διαδικασιών και η διεκπεραίωση αυτών με ηλεκτρονικό τρόπο, με προφορικές διαδικασίες και εν πάση περιπτώσει με τη λιγότερη δυνατή γραφειοκρατία, η διαδικασία ενεργοποίησης/κατάργησης προεπιλογής συνιστά εξαίρεση στην τάση αυτή καθώς οι απαιτούμενες ενέργειες είναι ιδιαίτερα χρονοβόρες και καθόλου «φιλικές προς τον καταναλωτή». Ενδεικτικά αναφέρεται το πολύπλοκο της ακολουθούμενης διαδικασίας στην περίπτωση που ένας συνδρομητής που κατοικεί στην επαρχία σε περιοχή όπου δεν παρέχονται αστικές κλήσεις πρέπει να συμπληρώσει το προκαθορισμένο έντυπο και να υπογράψει ιδιοχείρως προκειμένου να έχει προεπιλογή σε όλες τις κλήσεις εκτός από την αστική, ενώ εάν στη συνέχεια ο προεπιλεγμένος πάροχος παρέχει και αστικές κλήσεις στην περιοχή αυτή, ο

συνδρομητής οφείλει να προβεί εκ νέου σε όλη τη διαδικασία εφόσον επιθυμεί να συμπεριλάβει και τις αστικές κλήσεις στην προεπιλογή. Για το σκοπό δε αυτό θα καταβληθούν εκ νέου στο σύνολό τους τα τέλη διεκπεραίωσης της αίτησης από τον ΟΤΕ, τα οποία -ανάλογα με την εμπορική πολιτική του κάθε παρόχου- καταβάλλονται είτε από τον ίδιο τον συνδρομητή είτε από τον προεπιλεγμένο πάροχο. Ζητήματα εξάλλου γεννώνται και αναφορικά με τη χρήση [μη κάλυψη] μη γεωγραφικών αριθμών κλήσης.

Λαμβάνοντας δε υπόψη το γεγονός ότι ο ΟΤΕ παρέχει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε να προμηθευθεί υπηρεσίες ή να αναβαθμίσει τη σύνδεσή του μέσω του δικτυακού του τόπου, είναι προφανές ότι η διαδικασία ενεργοποίησης/κατάργησης προεπιλογής δεν συνάδει με την πολιτική αυτή διευκόλυνσης των συνδρομητών. Ειδικότερα, είναι ευκταία η αναλογική θέσπιση και για την περίπτωση της επιβεβαίωσης της προεπιλογής, της πρόβλεψης, σύμφωνα με την οποία, στην περίπτωση ηλεκτρονικών αγορών από το δικτυακό τόπο του ΟΤΕ, ο ΟΤΕ επιβεβαιώνει την αγορά μέσω τηλεφωνικής κλήσης προς τον συνδρομητή.

Τέλος, και σε άμεση σχέση με τα προαναφερθέντα, θα πρέπει να σημειωθεί ότι, μολονότι επεβλήθη από την ΕΕΤΤ στον ΟΤΕ, σύμφωνα με τα σημεία α) και β) της παραγράφου 10 του Κεφαλαίου ΙΙΙ της Απόφασης 278/64/14-3-2003 (ΦΕΚ 457 Β' /15-4-2003) «να αναπτύξει άμεσα σύστημα που υλοποιεί ηλεκτρονικά τις διαδικασίες παροχής της Προεπιλογής Φορέα καθώς και Φορητότητας Αριθμού ώστε να μπορεί να δέχεται μέσω ασφαλούς διαδικτυακής εφαρμογής από τους ΤΠ τις αιτήσεις των συνδρομητών προς τον ΟΤΕ για προεπιλογή φορέα και Φορητότητα Αριθμού, κατ' αναλογία των διαδικασιών on-line παραγγελιών που σήμερα εφαρμόζει για τους δικούς του συνδρομητές στον απολύτως αναγκαίο προς τούτο χρόνο και πάντως το αργότερο εντός 6 (έξι) μηνών και να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ, σε συνεργασία και με τους ενδιαφερόμενους ΤΠ τις προτάσεις του για τον τρόπο υλοποίησης του ηλεκτρονικού αυτού συστήματος και το σχετικό χρονοδιάγραμμα», ο ΟΤΕ ουδέποτε εφήρμοσε το σύστημα αυτό ούτε ανταποκρίθηκε σε σχετική πρόσκληση για συνεργασία, παρά την πάροδο ήδη 18 μηνών από τη δημοσίευση της σχετικής απόφασης.

- Υπό το φως των ανωτέρω περιγραφέντων προβλημάτων της ισχύουσας διαδικασίας, των προαναφερθέντων στόχων που θα πρέπει να εξυπηρετεί η

προεπιλογή, καθώς και των υποχρεώσεων που ήδη έχουν επιβληθεί στον ΟΤΕ χωρίς αυτές ποτέ να τηρηθούν, προτείνεται η ακόλουθη διαδικασία:

1. Ενεργοποίηση:

Ο πελάτης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί την προεπιλογή προφορικά, ηλεκτρονικά ή εγγράφως (κατ' αναλογίαν των διαδικασιών που εφαρμόζει σήμερα ο ΟΤΕ για τους δικούς του συνδρομητές, ακόμη και εάν αυτοί αιτούνται υπηρεσίες που τους επιβαρύνουν οικονομικά). Στην περίπτωση έγγραφης αίτησης αυτή θα δύναται να συνίσταται σε απλή έγγραφη δήλωση που υπογράφεται και όχι μόνο σε συμπλήρωση του προκαθορισμένου από τον ΟΤΕ εντύπου. Η αίτηση ενεργοποίησης υποβάλλεται στον εναλλακτικό πάροχο που επιθυμεί να προεπιλέξει ο συνδρομητής.

Ο πάροχος διαβιβάζει στον ΟΤΕ λίστα με τις ενεργοποιήσεις που αιτείται εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από την υποβολή του αιτήματος από τον συνδρομητή. Στη λίστα αυτή περιλαμβάνονται όλα τα στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται και στο έντυπο αίτησης προεπιλογής που χρησιμοποιείται επί του παρόντος (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ...)

Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενεργοποιήσει την προεπιλογή εντός επτά (7) εργασίμων ημερών. Είτε με χωριστή επιστολή είτε στον επόμενο λογαριασμό που θα αποστείλει στον συνδρομητή ο ΟΤΕ αποστέλλει και anti-slamming letter, με το οποίο ενημερώνει τον συνδρομητή σχετικά με την ημερομηνία ενεργοποίησης της προεπιλογής, τον προεπιλεγμένο πάροχο και τον καθοδηγεί σχετικά με τις ενέργειες στις οποίες θα πρέπει να προβεί, εάν η αίτηση προεπιλογής δεν έχει πράγματι υποβληθεί από τον ίδιο. Το περιεχόμενο και η διατύπωση της επιστολής αυτής θα πρέπει να καθορισθεί από την ΕΕΤΤ.

Σε περίπτωση που ο ΟΤΕ δεν τηρεί την προθεσμία ενεργοποίησης (7 εργάσιμες ημέρες μετά τη λήψη της λίστας από τον πάροχο), το τέλος ενεργοποίησης θα μειώνεται για κάθε ημέρα καθυστέρησης.

2. Απόρριψη:

Θα πρέπει να παραμείνει σε ισχύ η διάταξη βάσει της οποίας εφόσον ο ΟΤΕ δεν απορρίψει μια αίτηση εντός δύο (2) ημερών, τεκμαίρεται ότι αυτή έχει γίνει αποδεκτή. Εφόσον ο ΟΤΕ απορρίπτει αιτήσεις μετά την πάροδο των δύο (2) ημερών, δεν καταβάλλεται τέλος απόρριψης. Κωδικοποίηση λόγων απόρριψης.

3. Νέα Αίτηση: Η αλλαγή σχήματος προεπιλογής (π.χ. σε περίπτωση που δεν είχε ζητηθεί προεπιλογή για αστικές, ή μη γεωγραφικές κλπ. και ζητήθηκε στη συνέχεια) δεν θα πρέπει να συνιστά νέα αίτηση και δεν θα πρέπει να καταβάλλονται εκ νέου τέλη ενεργοποίησης στον ΟΤΕ για την δεύτερη αίτηση. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον καταβάλλονται τέλη, αυτά θα πρέπει να είναι πολύ χαμηλότερα από τα τέλη ενεργοποίησης της αρχικής αίτησης (πρόβλεψη «τέλους μεταβολής»).

4. Κατάργηση:

Το αίτημα της κατάργησης υποβάλλεται υποχρεωτικά μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου (για τους λόγους που αναφέρονται ανωτέρω στην απάντηση της ερώτησης 5), με όποιον τρόπο επιθυμεί ο συνδρομητής (εφαρμόζεται αναλογικά ό,τι ισχύει και για την αίτηση ενεργοποίησης). Ο προεπιλεγμένος πάροχος υποχρεούται να διαβιβάσει το αίτημα με λίστα στον ΟΤΕ εντός τουλάχιστον πέντε (5) εργασίμων ημερών. Σε περίπτωση καθυστέρησης στη διαβίβαση του αιτήματος, ο πάροχος θα υποχρεούται σε αποζημίωση του συνδρομητή. Στη συνέχεια ο ΟΤΕ υποχρεούται να προβεί στην κατάργηση το αργότερο εντός επτά (7) εργασίμων ημερών.

Συμμετέχων 9:

Όσον αφορά στον Κανονισμό Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα θεωρούμε ότι στην βάση του καλύπτει όλες τις διαδικασίες παροχής Προεπιλογής Φορέα. Εντούτοις βασική προϋπόθεση είναι η τήρηση αυτών, κυρίως από πλευράς του Υπόχρεου Οργανισμού, με γνώμονα την προστασία και διευκόλυνση του συνδρομητή και σύμφωνα με τις διατάξεις περί ανταγωνισμού. Βάσει αυτού θα πρέπει να προστεθεί και να οριστεί με σαφήνεια η θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών, αναφορικά με την Προεπιλογή Φορέα με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων, όπως:

- Κωδικοποίηση λόγων απόρριψης
- Ρητή τήρηση προθεσμιών, όπως για παράδειγμα η προθεσμία ενημέρωσης των λόγων απόρριψης
- Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων
- Η επικοινωνία μεταξύ Υπόχρεου Οργανισμού και Παρόχων Προεπιλογής Φορέα, όσον αφορά στις καταργήσεις / ενεργοποιήσεις να γίνεται ηλεκτρονικά με σκοπό την άμεση ενημέρωση των Παρόχων και την τήρηση των προθεσμιών.

Συμμετέχων 10:

Όπως περιγράφουμε και στη απάντηση του ερωτήματος 10 η καθημερινή πρακτική έχει να επιδείξει παραδείγματα δυσλειτουργίας του υπάρχοντος πλαισίου σε διάφορα επίπεδα. Κυρίως τα προβλήματα εντοπίζονται σε δύο κατηγορίες. Στη πρώτη ανήκουν τα διαδικαστικά θέματα, ενώ στη δεύτερη αυτά που έχουν σχέση με τη καθημερινή πρακτική (και κάποια από αυτά αναλύονται στην απάντηση του ερωτήματος 10). Παραμένουμε στη διάθεση της ΕΕΤΤ για να συζητήσουμε τα τελευταία και να βρούμε κοινά αποδεκτές λύσεις.

Σχετικά με τις διαδικασίες η έμφαση πρέπει να δοθεί στην εξυπηρέτηση κατά το πλείστον του συνδρομητή όσο αφορά τις αιτήσεις προεπιλογής ή κατάργησής τους. Θα προτείνουμε λοιπόν κάποια μέτρα που έχουν σκοπό να μειώσουν τη σημερινή γραφειοκρατική λογική που η άποψή μας είναι ότι ευνοεί τον από θέση ισχύος υπόχρεο παροχής προεπιλογής φορέα. Αναφέρουμε ενδεικτικά ότι ο πελάτης πολλές φορές είναι υποχρεωμένος εφόσον θέλει να διευρύνει τις υπηρεσίες που απολαμβάνει με χρήση προεπιλογής να προβαίνει σε διαδοχικές αιτήσεις καταβάλλοντας ο ίδιος ή ο πάροχος (ανάλογα με την εμπορική πολιτική του κάθε παρόχου) το τίμημα της κάθε νέας αίτησης έχοντας υποστεί εκ νέου και τη σχετική γραφειοκρατική διαδικασία.
Επίσης (όπως φαίνεται και από τα παραδείγματα που αναπτύσσονται στο ερώτημα 10) λείπει η ολοκληρωμένη πληροφοριακή υποδομή από πλευράς ΟΤΕ που θα υποστηρίζει την όλη διαδικασία. Και τούτο συμβαίνει καθ΄ υπέρβαση της σχετικής διάταξης ΑΠ ΕΕΤΤ 278/64/14-03-2003 (ΦΕΚ 457/Β/15-4-03) όπου ο υπόχρεος της παροχής υπηρεσίας προεπιλογής φορέα υποχρεούται εντός 6 μηνών από την δημοσίευση του ανωτέρω ΦΕΚ να υποβάλλει σχετικό χρονοδιάγραμμα υλοποίησης της ως άνω υποδομής σε συνεργασία με τους παρόχους.

Για την αντιμετώπιση των ανωτέρω περιπτώσεων (αλλά και πολλών άλλων) προτείνουμε τις εξής αλλαγές στις υπάρχουσες διαδικασίες:

- Από πλευράς πελάτη το αίτημα προεπιλογής προς τον εκάστοτε πάροχο θα μπορεί να γίνεται με οποιοδήποτε μέθοδο (ηλεκτρονικά, εγγράφως ή ακόμα και προφορικά). Ο πελάτης εφόσον απαιτείται έγγραφη αίτηση μπορεί να

ζητήσει τη παροχή προεπιλογής με απλή έγγραφη δήλωση και όχι να υπογράφει το υπάρχον έντυπο. Ο πάροχος στη συνέχεια διαβιβάζει τη λίστα αιτήσεων (με όλα τα σχετικά στοιχεία που το υπάρχον έντυπο προεπιλογής του ΟΤΕ απαιτεί) εντός 5 ημερών. Ο ΟΤΕ προχωρά στη σχετική ενεργοποίηση εντός 7 εργασίμων ημερών και ενημερώνει το συνδρομητή σχετικά (π.χ. με κάποια επιστολή). Σε περίπτωση που η ενεργοποίηση δεν γίνει εντός των 7 εργασίμων ημερών ο ΟΤΕ θα υποχρεούται σε επιστροφή μέρους του τέλους ενεργοποίησης ίσο με το κλασματικό ποσοστό των ημερών καθυστέρησης προς τις 7 ημέρες ενεργοποίησης.

- Το αίτημα κατάργησης υποβάλλεται αποκλειστικά από τον προεπιλεγόμενο πάροχο όπως αναλύσαμε στην απάντηση του ερωτήματος 5.
- Θα τεκμαίρεται ότι, εφόσον, εντός 2 εργασίμων ημερών από της κατάθεσης της σχετικής αίτησης ο ΟΤΕ δεν προχωρήσει σε απόρριψη του αιτήματος προεπιλογής, τούτο θα γίνεται αποδεκτό. Μετά την πάροδο του 2ημέρου εφόσον ο ΟΤΕ προχωρήσει σε απόρριψη του αιτήματος τούτο θα γίνεται ατελώς.
- Σε περίπτωση διεύρυνσης ή αλλαγής από συνδρομητή των υπηρεσιών προεπιλογής τούτο δε πρέπει να συνιστά νέα αίτηση και συνεπώς τα αντίστοιχα τέλη (εφόσον τεθούν τέτοια) θα πρέπει να είναι πολύ μικρότερα από το τέλος της κάθε νέας αίτησης.

<u>Συμμετέχων 11:</u>

Θεωρούμε ότι η ισχύουσα διαδικασία, όπως αυτή ορίζεται από το άρθρο 9 του Κανονισμού αφήνει περιθώρια για τη δημιουργία σημαντικών προβλημάτων, γεγονός που έχει αποδειχθεί και στην πράξη. Ο εν λόγω ισχυρισμός βασίζεται στην εμπειρία της εταιρείας μας μέχρι τώρα και αφορά ιδιαίτερα τις μεθόδους που χρησιμοποιούνται προκειμένου να πεισθεί ο συνδρομητής. Σε κάθε περίπτωση η εν λόγω διαδικασία θα πρέπει να είναι τέτοια που να διασφαλίζει ότι δεν τίθεται κανένα θέμα αμφιβολίας ή αμφισβήτησης αναφορικά με κάποιο αίτημα ενεργοποίησης ή κατάργησης, ώστε να μειωθεί στο ελάχιστο ο αριθμός των καταγγελιών.

Επιπλέον, αν θέλαμε να επισημάνουμε ότι σύμφωνα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 278/64/14-03-03 (ΦΕΚ 457/Β/15-4-03) και συγκεκριμένα τα σημεία α) και β) της παραγράφου 10 του Κεφαλαίου ΙΙΙ επιβάλλεται στον υπόχρεο παροχής της προεπιλογής φορέα
«να αναπτύξει άμεσα σύστημα που υλοποιεί ηλεκτρονικά τις διαδικασίες παροχής της Προεπιλογής Φορέα καθώς και Φορητότητας Αριθμού ώστε να μπορεί να δέχεται μέσω ασφαλούς διαδικτυακής εφαρμογής από τους ΤΠ τις αιτήσεις των συνδρομητών προς τον ΟΤΕ για προεπιλογή φορέα και Φορητότητα Αριθμού, κατ' αναλογία των διαδικασιών on-line παραγγελιών που σήμερα εφαρμόζει για τους δικούς του συνδρομητές στον απολύτως αναγκαίο προς τούτο χρόνο και πάντως το αργότερο εντός έξι (6) μηνών και να υποβάλλει στην ΕΕΤΤ, σε συνεργασία με τους ενδιαφερόμενους ΤΠ τις προτάσεις του για τον τρόπο υλοποίησης του ηλεκτρονικού αυτού συστήματος και το σχετικό χρονοδιάγραμμα».
Παρά το γεγονός ότι έχει παρέλθει πλέον ενάμιση (1,5) έτος από τη δημοσίευση της σχετικής απόφασης, ο ΟΤΕ δεν έχει ακόμα συμμορφωθεί προς την εν λόγω υποχρέωσή του.
Όσον αφορά την τροποποίηση των σχετικών διαδικασιών θα θέλαμε να προτείνουμε τα ακόλουθα:
(α) Ο πελάτης θα πρέπει να έχει τη δυνατότητα να αιτηθεί την προεπιλογή είτε προφορικά, είτε ηλεκτρονικά, είτε εγγράφως (κατ' αναλογία των διαδικασιών που εφαρμόζει σήμερα ο ΟΤΕ για τους δικούς του συνδρομητές). Ειδικότερα σε περίπτωση υποβολής έγγραφης αίτησης αυτή θα δύναται να συνίσταται σε απλή έγγραφη και ενυπόγραφη δήλωση και όχι αποκλειστικά και μόνο στη συμπλήρωση του προκαθορισμένου από τον ΟΤΕ εντύπου. Η αίτηση ενεργοποίησης υποβάλλεται στον πάροχο τις υπηρεσίες του οποίου επιθυμεί ο χρήστης.
(β) Ο πάροχος διαβιβάζει στον ΟΤΕ κατάλογο με τις ενεργοποιήσεις που αιτείται κάθε πέντε εργάσιμες ημέρες. Ο εν λόγω κατάλογος πρέπει να περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία τα οποία περιλαμβάνονται και στο έντυπο αίτησης προεπιλογής που χρησιμοποιείται επί του παρόντος (ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, ΑΔΤ,…)
(γ) Ο ΟΤΕ υποχρεούται να ενεργοποιήσει την προεπιλογή εντός πέντε (5) εργασίμων ημερών από τη λήψη του αιτήματος, ενώ στη συνέχεια εφόσον το επιθυμεί μπορεί να αποστείλει στον συνδρομητή επιστολή με την οποία τον ενημερώνει σχετικά με την ημερομηνία ενεργοποίησης της προεπιλογής, τον προεπιλεγμένο πάροχο αλλά και

τις ενέργειες στις οποίες πρέπει να προβεί σε περίπτωση που το εν λόγω αίτημα δεν έχει υποβληθεί κατόπιν αιτήσεων του ιδίου. Το κείμενο της επιστολής θα πρέπει να είναι εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ. Σε περίπτωση καθυστέρησης της ενεργοποίησης, ο ΟΤΕ θα πρέπει να μειώνει το τέλος ενεργοποίησης κατά σταθερό ποσό ανά ημέρα καθυστέρησης.

(δ) Αιτήματα κατάργησης πρέπει να υποβάλλονται υποχρεωτικά μέσω του προεπιλεγμένου παρόχου με όποιο τρόπο επιθυμεί ο συνδρομητής κατά αναλογία όσων προτείνονται ανωτέρω για την υποβολή αιτημάτων κατάργησης. Ο προεπιλεγμένος πάοροχος υποχρεούται να διαβιβάσει το αίτημα στον ΟΤΕ συμπεριλαμβάνοντάς το στον αμέσως επόμενο περιοδικά υποβληθέντα κατάλογο,

(ε) Πρέπει να παραμείνει σε ισχύ η διάταξη βάσει της οποίας εφόσον ο ΟΤΕ δεν απορρίψει μία αίτηση εντός δύο ημερών, τεκμαίρεται ότι αυτή έχει γίνει αποδεκτή. Εφόσον ο ΟΤΕ απορρίπτει αιτήσεις μετά την πάροδο των δύο ημερών δεν καταβάλλεται τέλος απόρριψης.

Ερώτηση 9

Θεωρείτε αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής προκειμένου να γίνεται ρητή αναφορά, σχετικά με τη δυνατότητα των Εικονικών Παρόχων να προσφέρουν τη διευκόλυνση της Προεπιλογής Φορέα; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησης παραθέστε τα σημεία της Απόφασης της ΕΕΤΤ για την Προεπιλογή Φορέα στην Ελληνική Αγορά, τα οποία θεωρείτε ότι χρήζουν τροποποίησης ή / και αποσαφήνισης προκειμένου να ενταχθούν ρητά στο πεδίο εφαρμογής της και οι Εικονικοί Πάροχοι. Τεκμηριώστε τις απόψεις σας.

Συμμετέχων 1:

Είμαστε της άποψης πως την ευκολία της προεπιλογής φορέα θα πρέπει να την έχουν οι πάροχοι οι οποίοι έχουν λάβει Ειδική Άδεια Παροχής Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών (σύμφωνα με το ισχύον καθεστώς).

Συμμετέχων 2:

Δεν συμφωνούμε με την άποψη ότι οι εικονικοί πάροχοι θα πρέπει να μπορούν να δίνουν υπηρεσίες προεπιλογής. Η προεπιλογή θα πρέπει να αποτελεί μια υπηρεσία

παρόχων που έχουν προβεί σε σημαντικές επενδύσεις. Επιπρόσθετα ο τρόπος λειτουργίας των εικονικών παρόχων (επιλογή περισσότερων του ενός προθεμάτων) περιπλέκει περισσότερο την κατάσταση.

Συμμετέχων 3:

Το ζήτημα χρήζει σχετικής ρύθμισης. Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι και οι εικονικοί πάροχοι θα πρέπει να έχουν το δικαίωμα παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, όπως μπορούν να παρέχουν και υπηρεσίες μέσω κωδικού επιλογής φορέα. Η υλοποίηση της διασύνδεσης από τεχνική άποψη είναι σαφές ότι θα πρέπει να γίνεται προς το δίκτυο με το οποίο ο εικονικός πάροχος έχει συνάψει σχετική συμφωνία.

Συμμετέχων 4:

Οι Εικονικοί Πάροχοι παρόλο που δεν κατέχουν υποδομή για την παροχή υπηρεσιών προς τους συνδρομητές, δεν παύουν να αποτελούν μια ειδική κατηγορία αδειοδοτημένων παρόχων, οι οποίοι δεσμεύονται από τους κανόνες και τις διατάξεις της τηλεπικοινωνιακής νομοθεσίας. Τούτο σημαίνει ότι στο βαθμό που επικοινωνούν με τους καταναλωτές και δραστηριοποιούνται στην αγορά λαμβάνοντας συνδρομητές, πρέπει να έχουν τις ίδιες δυνατότητες σε σχέση με τους λοιπούς ειδικούς παρόχους, σε ό,τι αφορά τις διαδικασίες εξυπηρέτησης των συνδρομητών τους. Δεν πρέπει να παραγνωρίζεται το γεγονός ότι όλες οι διαδικασίες επιτάχυνσης και διευκόλυνσης της μεταξύ παρόχων συναλλαγής, για την προεπιλογή φορέα έχουν ως τελικό στόχο τον καταναλωτή. Πλην όμως έχει αποδειχθεί στην πράξη ότι η λειτουργία και η δομή των Εικονικών Παρόχων δημιουργεί ένα αρκετά ασαφές κλίμα όχι μόνο μεταξύ των καταναλωτών, οι οποίοι αδυνατούν να διακρίνουν τη διαφοροποίηση ενός Εναλλακτικού Παρόχου σε σχέση με ένα εικονικό πάροχο, αλλά και μεταξύ των ίδιων των παρόχων. Στο βαθμό που η θέση των Εικονικών Παρόχων στην αγορά και το ειδικότερο ή αναλυτικότερο καθεστώς λειτουργίας τους δεν έχει επιλυθεί, δεν κρίνεται σκόπιμο να γίνονται ειδικές μνείες εξαίρεσης από αποσπασματικές διαδικασίες κατά τη λογική ότι πρέπει να κριθεί το μείζον πριν αποφασιστεί το έλασσον. Είναι γεγονός ότι οι Εικονικοί Πάροχοι υφίστανται ότι τους απονέμονται κωδικοί προεπιλογής φορέα, όπως και στους λοιπούς Παρόχους της αγοράς και χρησιμοποιούν το δίκτυο άλλων παρόχων. Κρίνουμε επομένως ότι η σχέση προεπιλογής φορέα αναφορικά με τους εικονικούς παρόχους , κατά τον τρόπο

που αυτοί λειτουργούν αποτελεί αντικείμενο ρύθμισης των σχέσεων Παρόχου (Εναλλακτικού) προς Πάροχο (Εικονικού) και όχι αντικείμενο γενικότερης ρύθμισης που στοχεύει στο τελικό καταναλωτή – συνδρομητή.

Συμμετέχων 5:

Διαφωνούμε ριζικά να δοθεί τέτοια δυνατότητα. Η διαβούλευση δεν παρέχει στοιχεία που να επιτρέπουν να αναγνωριστούν τέτοια δικαιώματα σε μια ομάδα ενδιαφερόμενων, που δεν γνωρίζουμε αν έχουν τα προσόντα και τις προϋποθέσεις να προσφέρουν αυτές τις υπηρεσίες. Αντιλαμβανόμαστε, ότι η συγκεκριμένη υπηρεσία είναι υπηρεσία διασύνδεσης και επομένως το υφιστάμενο θεσμικό πλαίσιο ορίζει ποιοι έχουν τις προϋποθέσεις για να την προσφέρουν.

Συμμετέχων 6:

Δεν θεωρούμε αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής προκειμένου να αναφερθεί ρητώς η δυνατότητα των Εικονικών Παρόχων να προσφέρουν τη διευκόλυνση της Προεπιλογής Φορέα. Αντιθέτως, θεωρούμε αναγκαίο να αποσαφηνιστεί ότι οι εικονικοί πάροχοι δεν δικαιούνται να παρέχουν υπηρεσίες μέσω προεπιλογής. Επίσης, διαφωνούμε με την άποψη που εκφράζεται στο κείμενο της διαβούλευσης, σύμφωνα με την οποία η απονομή σε εικονικούς παρόχους του δικαιώματος να παρέχουν υπηρεσίες μέσω προεπιλογής συνάδει με την ανάγκη προστασίας και τόνωσης του υγιούς ανταγωνισμού στις τηλεπικοινωνίες. Θεωρούμε ότι η ανάπτυξη του υγιούς ανταγωνισμού ενισχύεται με την παρουσία εταιρειών που προτίθενται να επενδύσουν στην αγορά και ανταγωνίζονται σε επίπεδο υπηρεσιών και όχι μόνο τιμών.

Συμμετέχων 7:

Ναι, εφόσον πρόκειται για αποσαφήνιση υπάρχοντος κειμένου.

Συμμετέχων 8:

Κατά τη γνώμη της εταιρείας μας, οι «εικονικοί» τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι, στο βαθμό που δεν έχουν δικό τους τηλεπικοινωνιακό δίκτυο, παρά μόνον κάνουν χρήση κωδικών επιλογής ή/και προεπιλογής φορέα, ενώ η συλλογή και ο τερματισμός των κλήσεων γίνεται μέσω του δικτύου τρίτων παρόχων δεν πρέπει να έχουν τη δυνατότητα να προσφέρουν τη διευκόλυνση της Προεπιλογής Φορέα. Οι Εικονικοί

πάροχοι συνεργάζονται, ως γνωστόν, με πλέον του ενός εναλλακτικών παρόχων, η δε αγορά σήμερα δέχεται εξ ανάγκης την λειτουργία τους χωρίς καμία χρηματική εγγύηση, ενώ έχουν ήδη προκύψει σημαντικές επισφάλειες. Αν παρασχεθεί στους εικονικούς παρόχους η δυνατότητα να ενεργοποιούν κατά βούληση κωδικούς προεπιλογής φορέα για τερματισμό σε διαδοχικά δίκτυα παρόχων, χωρίς να υπάρχει ως προϋπόθεση η πλήρης εξόφληση των οφειλών τους προς τον προηγούμενο πάροχο, ή η υποχρεωτική παροχή εγγυήσεων, αυτό θα συνεπάγεται κίνδυνο τεράστιων επισφαλειών στην αγορά. Συνεπώς, δεν χωρεί, επί του παρόντος, με βάση το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, καμία ανάγκη τροποποίησης του σχετικού Κανονισμού Προεπιλογής. Παραμένει βεβαίως ανοικτό το ζήτημα, κατά πόσον, με γνώμονα πάντοτε την τόνωση και την προστασία του υγιούς ανταγωνισμού, η ΕΕΤΤ θα αποσαφηνίσει ενδεχομένως στο μέλλον το ζήτημα των ειδικών αδειών των εν λόγω τηλεπικοινωνιακών παρόχων και συνακόλουθα του δικαιώματος τους για παροχή υπηρεσιών μέσω προεπιλογής.

Συμμετέχων 9:

Λαμβάνοντας υπόψη τις συνθήκες της αγοράς και την ανάπτυξη του ανταγωνισμού, θεωρούμε ότι πρέπει να αποσαφηνιστεί πλήρως το πλαίσιο της δυνατότητας παροχής διευκόλυνσης της προεπιλογής φορέα από Εικονικούς Παρόχους. Για αυτόν τον λόγο είναι αναγκαία η τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής, προκειμένου να γίνεται ρητή αναφορά και για τους Εικονικούς Παρόχους. Τα σημεία της Απόφασης της ΕΕΤΤ για την Προεπιλογή Φορέα στην Ελληνική Αγορά, που χρήζουν αποσαφήνισης είναι τα εξής:

- Να γίνει ρητή αναφορά των Εικονικών Παρόχων στις Απαιτήσεις Μεταγωγής και Δρομολόγησης, όπως αναφέρεται στον Κανονισμό
- Στα πλαίσια προστασίας του Καταναλωτή, να γίνει ρητή αναφορά της υποχρέωσης για τους Εικονικούς Παρόχους της ανάπτυξης συστημάτων πληροφόρησης και ενημέρωσης των καταναλωτών, όσον αφορά στις επιλογές που έχει το κοινό, στον τρόπο λειτουργίας των παρεχόμενων υπηρεσιών και στις χρεώσεις ανά κατηγορία κλήσεων.

- Να γίνει ρητή αναφορά όσον αφορά στον καταμερισμό του Κόστους Παροχής της Προεπιλογής Φορέα μεταξύ των Εικονικών Παρόχων και των Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών με τους οποίους συνεργάζονται.
- Να γίνει ρητή αναφορά όσον αφορά στις Διαδικασίες Παροχής της Προεπιλογής Φορέα και ειδικότερα για την τηρούμενη διαδικασία

Συμμετέχων 10:

Για την σαφέστερη και πληρέστερη απεικόνιση της πραγματικότητας της αγοράς θεωρούμε αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής. Ειδικότερα, θεωρούμε ότι χρήζουν τροποποίησης το Άρθρο 2 και το Άρθρο 3, παρ. 3 του Κανονισμού.

Συμμετέχων 11:

Θεωρούμε ότι οι εικονικοί πάροχοι δεν πρέπει να έχουν τη δυνατότητα παροχής της διευκόλυνσης της προεπιλογής φορέα.

Ερώτηση 10

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Συμμετέχων 1:

Σαν γενικότερο σχόλιο, επισημαίνουμε την ανάγκη επιτήρησης (αστυνόμευσης) της εφαρμογής των εκάστοτε ισχυόντων κανονιστικών επιταγών και της άμεσης παρέμβασης της Ρυθμιστικής Αρχής με ποινές ανάλογες του οικονομικού οφέλους που αποκομίζει ο εκάστοτε μη συμμορφούμενος, όταν παρατηρούνται παραβιάσεις.

Συμμετέχων 2:

Θεωρούμε πως τα παραπάνω μέτρα κατευθύνονται προς την σωστή κατεύθυνση. Είναι ευνόητο πως σε ένα εύλογο χρονικό διάστημα θα πρέπει να γίνει αναθεώρηση και επανεξέταση αυτών, προκειμένου να βελτιστοποιηθεί η όλη διαδικασία.

Συμμετέχων 3:

- Θα μπορούσε για τον πάροχο δέκτη να εισαχθεί η υποχρέωση πρόβλεψης της κίνησης που θα πραγματοποιηθεί μέσω της προεπιλογής.

- Να προβλεφθεί ότι, πέραν των άλλων συνεπειών, η ΕΕΤΤ δύναται να καταργεί τον κωδικό προεπιλογής που έχει χορηγηθεί σε κάποιο Τηλεπ. Πάροχο, σε περίπτωση που διαπιστωθεί ότι αυτός αυθαίρετα και κατά σύστημα μετατρέπει τις αιτήσεις συνδρομητών για παροχή δυνατότητας κλήσεων με χρήση ΚΕΦ σε αιτήσεις Προεπιλογής Φορέα χωρίς την υπογραφή του συνδρομητή.

- Εφόσον κριθεί σκόπιμη η λήψη του μέτρου «μη επαφής» για την πρακτική της επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης των συνδρομητών, το χρονικό διάστημα μη επαφής να ισχύει μόνο για αιτήσεις ενεργοποίησης ή κατάργησης και όχι για αιτήσεις μεταβολής της υπηρεσίας στον ίδιο πάροχο, επειδή υπάρχει ο κίνδυνος κακής πρακτικής με στόχο τη συγκράτηση πελατών. Για παράδειγμα κάποιος πάροχος θα μπορούσε να παρατείνει το προτεινόμενο διάστημα μη επαφής κατά τριπλάσιο χρόνο, όσες δηλαδή είναι και οι εναλλακτικές επιλογές που έχει ο πελάτης σύμφωνα με την ισχύουσα αίτηση ενεργοποίησης προεπιλογής φορέα.

- Εφόσον κριθεί σκόπιμη η λήψη του μέτρου «μη επαφής» θεωρούμε σημαντικό να υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ κατά το χρονικό διάστημα μη επαφής, στοιχεία που αφορούν όχι μόνο ποσοστά συνδρομητών που επιστρέφουν στον αρχικό πάροχο- Υπόχρεο παροχής προεπιλογής φορέα και τη διάρκεια που οι παραπάνω παραμένουν στους εναλλακτικούς παρόχους πριν επιστρέψουν στον αρχικό, αλλά και τους ρυθμούς αλλαγής των συνδρομητών από έναν εναλλακτικό σε άλλο καθώς επίσης και την διάρκεια που παραμένουν σε αυτούς.

- Σε κάθε περίπτωση, εφόσον υιοθετεί το μέτρο της «μη επαφής» με τον πελάτη για κάποια χρονική περίοδο, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το δυσαπόδεικτο

των καταγγελιών, τόσο από πλευράς του παρόχου που χάνει τον πελάτη, όσο και από την πλευρά αυτού που τον κερδίζει.

Συμμετέχων 4:

Στο σημείο αυτό παραπέμπουμε σε όλα όσα αναφέραμε στην αρχή αυτού το υπομνήματος και πριν την απάντηση στις ερωτήσεις της διαβούλευσης. Συστηματικά, όλα όσα αναφέραμε σε εκείνο το τμήμα αποτελούν απάντηση αυτής της ερώτησης. Ωστόσο, κρίναμε σκόπιμο να παρουσιάσουμε αναλυτικά την κατάσταση που επικρατεί αυτή την στιγμή στην ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά, έτσι ώστε ο αναγνώστης / μελετητής του παρόντος να έχει πλήρη εικόνα και να είναι σε θέση να κατανοήσει το περιεχόμενο των απαντήσεων / προτάσεων της εταιρίας μας, καθώς επίσης και τις αιτίες / αφορμές που οδήγησαν στην διατύπωση αυτών των απαντήσεων / προτάσεων.

Συμμετέχων 5:

Θα πρέπει να ελεγχθούν αναφορές περιπτώσεων ακύρωσης αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα που αφορούν πελάτες «ειδικών πακέτων» του ΟΤΕ όπως το «ΟΤΕεπιλογές» και να καταγραφεί ρητή απαγόρευση αναλόγων πρακτικών, μέσα στον ίδιο τον κανονισμό.

Συμμετέχων 6:

Καμία προσπάθεια σοβαρής ρυθμίσεως των προβλημάτων που σχετίζονται με την παροχή διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά δεν θα τελεσφορήσει, εάν δεν συνοδεύεται από την σαφή περιγραφή των κυρώσεων εκείνων που θα διασφαλίζουν την αποτελεσματική εφαρμογή της και τον σεβασμό της από όλους τους εμπλεκόμενους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

Επίσης, θα ήταν σκόπιμο να εξετασθεί το ενδεχόμενο πρόβλεψης ως προϋπόθεσης για την υλοποίηση της κατάργησης αίτησης προεπιλογής, την εξόφληση από πλευράς του καταναλωτή των ληξιπρόθεσμων λογαριασμών του προς τον προηγούμενο πάροχο. Ενώ ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα να διακόπτει ολοσχερώς την σύνδεση του καταναλωτή για απαιτήσεις του, δεν ισχύει το ίδιο όμως για τις απαιτήσεις του εναλλακτικού παρόχου. Σήμερα ορισμένοι καταναλωτές μπορούν επίσης να «μετακινούνται» από πάροχο σε πάροχο, αφήνοντας απλήρωτους

λογαριασμούς μηνών, τους οποίους οι εναλλακτικοί πάροχοι δύνανται να διεκδικήσουν δικαστικώς με πολυέξοδη και πολύμηνη διαδικασία, που συχνά καταλήγει σε επισφαλείς απαιτήσεις λόγω αδυναμίας εκτελέσεως. Εάν η κατάργηση της αίτησης προεπιλογής προϋποθέτει την εξόφληση των ληξιπροθέσμων λογαριασμών του καταναλωτή, αυτό θα συμβάλλει στον περιορισμό του φαινομένου των συσσωρευομένων επισφαλειών στην αγορά. Το σχετικό αίτημα είναι δίκαιο και εύλογο, τόσο καθ' όσον ο ΟΤΕ διατηρεί το δικαίωμα διακοπής της προεπιλογής του καταναλωτή για οφειλές προς αυτόν, ενώ σε περίπτωση διακοπής της προεπιλογής από τον εναλλακτικό πάροχο ο καταναλωτής διαθέτει πάντα την εναλλακτική λύση του ΟΤΕ ή των άλλων παρόχων, όσο και γιατί ένα τέτοιο μέτρο θα συμβάλλει τα μέγιστα στη ρύθμιση ενός φαινομένου στρέβλωσης στην αγορά και ανοχής στην επαναλαμβανόμενη και άνευ συνεπειών απατηλή συμπεριφορά ορισμένων καταναλωτών.

Συμμετέχων 7:

Αυτό που πρέπει να τονιστεί είναι η ανάγκη συστηματικής άσκησης εποπτείας για την διασφάλιση της παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα. Θα πρέπει να ασκείται εποπτεία τόσο στην τήρηση των υποχρεώσεων και μέτρων που επιβάλλονται στους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους, όσο και στην προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον Τηλεπικοινωνιακό τομέα, σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία. Ειδικότερα θα πρέπει να ασκείται εντονότερος έλεγχος στον Υπόχρεο Οργανισμό, αφού είναι γνωστό ότι οι δυνατότητες που διαθέτει και που μπορεί να ασκήσει, όσον αφορά στην επαναπροσέλκυση πελατών, είναι ιδιαίτερα αυξημένες σε σύγκριση με τους άλλους Παρόχους.

Συμμετέχων 8:

Στην ερώτηση αυτή θα παραθέσουμε μερικά από προβλήματα που έχουμε συναντήσει από τη καθημερινή πρακτική διαχείρισης της Προεπιλογής Φορέα καθώς και κάποιους τρόπους αντιμετώπισής τους.

Παρατηρείται το φαινόμενο ενώ συνδρομητές χρησιμοποιούν Προεπιλεγμένο Φορέα από Προεπιλεγμένο Πάροχο εκτός του Υπόχρεου Οργανισμού , να λαμβάνουν

χρεώσεις και από τον Υπόχρεο Οργανισμό (ΟΤΕ) για χρόνο ομιλίας σε κατηγορίες κλήσεων που έχουν προεπιλεγεί , με αποτέλεσμα να διαμαρτύρονται έντονα και να διακόπτουν την συνεργασία τους με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Στις περιπτώσεις αυτές συνήθως δεν έχει αποσαφηνιστεί από πλευράς ΟΤΕ στο πελάτη ποιες κλήσεις χρεώνονται με αστική χρέωση ή και πολλαπλάσια αυτών (π. χ. κλήσεις προς αριθμούς 801 κλπ) Στις περιπτώσεις αυτές ο ΟΤΕ στα σχετικά τιμολόγια τις καταχωρεί τις χρεώσεις αυτές ως αστικές μονάδες παρόλο που δεν προέρχεται η χρέωση από κλασσικές αστικές κλήσεις. Μάλλον οι συγκεκριμένες χρεώσεις δεν μπορούν να καταγραφούν διαφορετικά. Στις περιπτώσεις αυτές ο ΟΤΕ υποχρεούται να παρέχει τις κατάλληλες εξηγήσεις και σε μελλοντική φάση να ξεχωρίζει περισσότερο τους τύπους χρέωσης. Η παρατήρηση αυτή γίνεται με βάση τη συλλογιστική ότι ο ΟΤΕ με κανένα τρόπο δεν φιλτράρει τις αστικές κλήσεις και δεν αφήνει ποσοστό αυτών να περνούν στο δίκτυό του από προεπιλέγων συνδρομητή.

Σε πολλές περιπτώσεις ενώ πληροφορούμαστε από τη σχετική υπηρεσία του ΟΤΕ ότι η Προεπιλογή Φορέα πελάτη μας δεν παρουσιάζει κανένα πρόβλημα, η Τεχνική Υπηρεσία τους φαίνεται για κάποιο λόγο να μην την έχει υλοποιήσει με αποτέλεσμα οι κλήσεις του πελάτη να μετέρχονται μέσο δικτύου ΟΤΕ. Στις περιπτώσεις αυτές πολλές φορές χάνουμε τους πελάτες μας. Η εξήγηση η οποία δίνουμε, είναι ότι η διαδικασία που εφαρμόζει ο ΟΤΕ σχετικά με τη παραλαβή, διαχείριση και καταχώρηση των αιτήσεων δε σχετίζεται με την υλοποίησή τους. Είναι προφανές ότι δεν υπάρχει σχετική πληροφοριακή εφαρμογή (ή κάποια άλλη μέθοδος) που εξαντλητικά θα υποστηρίξει τη τύχη του αιτήματος προεπιλογής από της υποβολής της αίτησης μέχρι υλοποίησης της.

Τα ασύρματα τηλέφωνα XXXXX που πωλούνται στα καταστήματα του ΟΤΕ έχουν ενσωματωμένο το 1777, με αποτέλεσμα όταν ο πελάτης με Προεπιλογή Φορέα καλεί από αυτή τη συσκευή να περνά η κλήση του μέσο του ΟΤΕ και όχι μέσο του Προεπιλεγμένου Παρόχου που έχει διαλέξει ο πελάτης. Στις περιπτώσεις αυτές ο πελάτης που αγόρασε τη σχετική συσκευή δεν ενημερώνεται ότι δεν μπορεί πρακτικά να χρησιμοποιήσει τη προεπιλογή κατά την αγορά της συσκευής του,

Σε ορισμένες περιπτώσεις το πρόθεμα προεπιλογής φορέα αποστέλλεται δύο φορές με αποτέλεσμα οι σχετικές κλήσεις να μην μετέρχονται του δικτύου μας.. Στα σχετικά παράπονά μας στον ΟΤΕ μας πληροφόρησαν ότι πρόκειται περί τεχνικού λάθους (!) που φυσικά είχε σα συνέπεια από πλευράς μας την απώλεια πελατών.

Θα θέλαμε επίσης να προτείνουμε την επέκταση των καλούμενων αριθμών με χρήση προεπιλογής φορέα εκτός του υπάρχοντος σχήματος που θεωρούμε ότι δρα περιοριστικά σε αντίθεση με το κωδικό επιλογής φορέα δια του οποίου επιτρέπεται πρακτικά οποιαδήποτε κλήση. Σε πρώτη φάση εκτιμούμε ότι στη χρήση προεπιλογής φορέα μπορούν να ενταχθούν οι κλήσεις προς σύντομους κωδικούς της σειράς 14XX και 14XXX, και συντόμων κωδικών 3ψηφίων ή και 4ψηφίων που αποτελούν υπηρεσίες ενημέρωσης κοινού προστιθέμενης αξίας (εφόσον βέβαια πάροχος επιθυμεί να προσφέρει τέτοια υπηρεσία). Πάντως στα πλαίσια αυτά θα θέλαμε να προτείνουμε την έναρξη σχετικού διαλόγου σχετικά με τη διεύρυνση του πλαισίου των καλούμενων αριθμών μέσο προεπιλογής φορέα που εκτιμούμε ότι θα προσφέρει ανάπτυξη της σχετικής αγοράς.
Στην κατοχή μας υπάρχουν στοιχεία που περιγράφουν τα ως άνω αναφερόμενα. Σε περίπτωση που τα χρειάζεστε μπορούμε να σας τα παρέχουμε.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ ΙΙ: ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

1	ACN
2	ALGONET
3	COSMOLINE
4	FORTHNET
5	LANNET
6	Q-TELECOM (INFO-QUEST)
7	TELEDOME
8	TELEPASSPORT
9	TELLAS
10	VIVODI
11	NET ONE
12	OTE