ΓΕΝΙΚΗ ΔΙΕΥΘΥΝΣΗ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Μαρούσι, 4-6-2007
Αρ. Πρωτ.: 804/38092

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:
Κ. Κλαδούρας
Τηλ. 210.611.8319

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: **Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τους Όρους Γενικών Αδειών που αφορούν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP η/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου, την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και σε θέματα προστασίας καταναλωτών**

Σας αποστέλλουμε συνημμένα τα Σχόλια του ΟΤΕ στη Δημόσια Διαβούλευση που διεξάγει η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών & Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) αναφορικά με τους Όρους που πρέπει να συνοδεύουν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP η/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο και τους όρους που αφορούν θέματα προστασίας καταναλωτών.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: σελίδες 5

Κ. ΠΛΟΥΜΠΗΣ

ΓΕΝΙΚΟΣ ΔΙΕΥΘΥΝΤΗΣ
ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

ΟΤΕ Α.Ε.
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Σχόλια και Απαντήσεις ΟΤΕ

στην Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με τους Όρους που πρέπει να συνοδεύουν την παροχή Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP η/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και την παροχή Υπηρεσιών Πρόσβασης στο Διαδίκτυο και τους όρους που αφορούν θέματα προστασίας καταναλωτών.

Οι παρατηρήσεις του ΟΤΕ στο κείμενο της δημόσιας διαβούλευσης κατ' άρθρο έχουν ως εξής:

ΙΙ. Προτεινόμενο Σχέδιο Απόφασης

Παράγραφος 1

Κεφάλαιο 3.7.1 – Συμβάσεις
Σχετικά με την δυνατότητα χρήσης γεωγραφικών αριθμών για υπηρεσίες VoIP με νομαδικά χαρακτηριστικά (δεύτερο εδάφιο), η Εταιρεία μας συμφωνεί με την προτεινόμενη διατύπωση που καθορίζει ότι ο χρήστης είναι υπεύθυνος για αυτό. Παράλληλα, η διάταξη αυτή θα πρέπει να διασφαλίζεται από διάταξη του Κανονισμού Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων από το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, σύμφωνα με την οποία ο πάροχος που εκχωρεί γεωγραφικό αριθμό για υπηρεσίες VoIP σε συνδρομητή, έχει την ευθύνη εκχώρησης γεωγραφικού αριθμού της περιοχής της διεύθυνσης του χρήστη στην οποία λειτουργεί η υπηρεσία, ο οποίος να περιλαμβάνει αποκλειστικά τον Εθνικό Κωδικό Προορισμού (ΕΚΠ) που αντιστοιχεί στη συγκεκριμένη περιοχή. Η Εταιρεία μας θεωρεί ότι πρέπει να είναι απαραίτητο μέρος της διαδικασίας εκχώρησης γεωγραφικού αριθμού για υπηρεσίες VoIP η δήλωση / πιστοποίηση της διεύθυνσης του χρήστη στην οποία λειτουργεί η υπηρεσία με αντικειμενικά στοιχεία, τα οποία θα καθορίσει η ΕΕΤΤ ως αποδεκτά (π.χ. Υπεύθυνη Δήλωση, έγγραφα από τα οποία αποδεικνύεται η μόνιμη διεύθυνση του χρήστη, όπως μισθωτήρια συμβόλαια, πρόσφατος λογαριασμός ρεύματος κλπ.).

Με την ευκαιρία αυτή, θα θέλαμε να επαναλάβουμε συνοπτικά ορισμένα σχόλιά μας που είχαμε παραθέσει στη διαβούλευση αναφορικά με τον Κανονισμό Διαχείρισης & Εκχώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων από το ΕΣΑ. Συγκεκριμένα, στην σχετική διαβούλευση είχαμε αναφέρει ότι η νομαδική χρήση των γεωγραφικών αριθμών στο πλαίσιο της παροχής υπηρεσιών VoIP πρέπει να συνοδεύεται από τους όρους που σχετίζονται με τους κανόνες διασύνδεσης και τιμολόγησης των κλήσεων αυτών (βλ. άρθρα 11§12 και §13 του ισχύοντος Κανονισμού Διαχείρισης & Εκχώρησης Αριθμοδοτικών Πόρων από το ΕΣΑ), διαφορετικά μπορεί να δημιουργηθούν σοβαρές παρερμηνείες μεταξύ των παρόχων αναφορικά με την τιμολόγηση και δρομολόγηση των γεωγραφικών αριθμών, αλλά και σύγχυση στους καταναλωτές οι οποίοι ενδέχεται να μην γνωρίζουν ποια ακριβώς τιμολόγια εφαρμόζονται σε κάθε κλήση. Χαρακτηριστικά αναφέρουμε ότι ο συνδρομητής ενός δικτύου μπορεί να αντιληφθεί το κόστος μιας εξερχόμενης κλήσης μόνο με βάση των ΕΚΠ του αριθμού αυτού, ο οποίος καθορίζει εάν η κλήση αυτή είναι αστική ή υπεραστική για τον καλούντα συνδρομητή. Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να ισχύει ανεξαρτήτως νομαδικής ή μη χρήσης ενός αριθμού. Επίσης, η παράδοση της κλήσης στον πάροχο του συνδρομητή της VoIP υπηρεσίας θα πρέπει να ακολουθεί τους κανόνες διασύνδεσης, όπως αυτοί περιγράφονται στο Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ και που σχετίζονται τόσο με την παράδοση των κλήσεων, όσο και με την τιμολόγηση των κλήσεων μεταξύ των παρόχων. Π.χ. μια κλήση με ΕΚΠ 31 δεν μπορεί παρά να παραδίδεται στα σημεία διασύνδεσης της Θεσσαλονίκης ή σε άλλο σημείο διασύνδεσης, ενώ θα χρεώνεται ως απλός τερματισμός κλήσης ή διπλός τερματισμός κλήσης, ανεξάρτητα εάν αφορά VoIP συνδρομητή που βρίσκεται π.χ. στην Αθήνα.

Στο τρίτο εδάφιο που αφορά στο 112, στην τρίτη υποπερίπτωση, λόγω της δυνατότητας νομαδικής χρήσης των υπηρεσιών VoIP, πέρα του κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης, ενδέχεται τα στοιχεία θέσης που παρέχονται στην υπηρεσία έκτακτης ανάγκης να μην είναι τα πραγματικά, και προτείνουμε το συγκεκριμένο εδάφιο του κειμένου να διαμορφωθεί ως εξής: «την πιθανότητα ύπαρξης κινδύνου **παράδοσης λανθασμένων στοιχείων ή** κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης.»

Κεφάλαιο 3.7.2 – Αναλυτική χρέωση
Στο εδάφιο α) θα πρέπει να διευκρινιστεί ότι το ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης έχει σημασία όταν εξαρτάται (μερικά ή ολικά) από τη διάρκεια ή τον όγκο της πληροφορίας ή άλλο ποσοτικό στοιχείο. Λαμβάνοντας υπόψη ότι η χρέωση υπηρεσιών VoIP δύναται να γίνεται κατ' αποκοπή (π.χ. ο συνδρομητής χρεώνεται με ένα μηνιαίο πάγιο για τις αστικές και υπεραστικές κλήσεις) ο ΟΤΕ προτείνει στην πρώτη παράγραφο μετά τη φράση «πρέπει να περιέχουν ένα ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης» να προστεθεί η φράση «**όταν η χρέωση εξαρτάται από τον όγκο της διαβιβαζόμενης πληροφορίας ή τη χρονική διάρκειά της**». Η υπόλοιπη πρόταση παραμένει ως έχει.

Κεφάλαιο 3.7.3 - Τιμολόγηση
Το πρώτο εδάφιο χρειάζεται αναδιατύπωση στο πνεύμα της προηγούμενης παρατήρησης. Για λόγους σαφήνειας και συμπλήρωσης προτείνεται να αντικατασταθεί το εδάφιο α) με το ακόλουθο κείμενο «ανεξαρτήτως **του τρόπου χρέωσης** των Υπηρεσιών φωνής μέσω Πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου, οι λογαριασμοί δεν επιτρέπεται να καλύπτουν διαστήματα παροχής υπηρεσιών μεγαλύτερα του διμήνου».
Με την προτεινόμενη διάταξη καλύπτονται όλοι οι τρόποι χρέωσης (και ενδεχόμενοι συνδυασμοί αυτών) και διασφαλίζεται ότι σε κάθε περίπτωση το χρονικό διάστημα του λογαριασμού δεν θα ξεπερνά το δίμηνο, για την προστασία του καταναλωτή.

Κεφάλαιο 3.7.4
Για την καλύτερη ενημέρωση των καταναλωτών η εταιρεία μας θεωρεί ότι στις υποχρεωτικές πληροφορίες που δημοσιεύονται πέρα από τα τιμολόγια πρέπει να συμπεριληφθούν και οι όροι πρόσβασης και χρήσης, όπως στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο. Για το λόγο αυτό ο ΟΤΕ προτείνει στο τέλος της πρώτης παραγράφου να προστεθεί η φράση «**και τους όρους πρόσβασης και χρήσης**».

Στο εδάφιο α) σημείο iii, αντίστοιχα με την παρατήρηση της παραγράφου 3.7.1, πρέπει να προστεθεί η πιθανότητα παράδοσης λανθασμένων στοιχείων, και. το στοιχείο γ) να διαμορφωθεί ως εξής: «την πιθανότητα ύπαρξης κινδύνου **παράδοσης λανθασμένων στοιχείων ή** κινδύνου καθυστερημένης παράδοσης ή αποτυχίας παράδοσης της κλήσης στην Υπηρεσία Έκτακτης Ανάγκης.»

Για το εδάφιο α) σημείο vi ισχύει η παρατήρηση για το Κεφάλαιο 3.7.2 που αφορά στο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης.

Στο εδάφιο β) σημείο ii, λαμβάνοντας υπόψη ότι οι υποχρεώσεις που περιγράφονται αφορούν συνδρομητές υπηρεσιών φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP η/και υπηρεσιών φωνής μέσω διαδικτύου θεωρούμε ότι είναι απαραίτητο να διαγραφεί η φράση «ή σε

περίπτωση μη ύπαρξης ιστοσελίδας», και να αντικατασταθεί από τη λέξη «και», δηλαδή ο πάροχος να δημοσιεύει υποχρεωτικά τις προβλεπόμενες πληροφορίες σε σχετική ιστοσελίδα. Συνεπώς προτείνουμε η πρόταση να διαμορφωθεί: «Με την ανάρτηση του ανωτέρω υλικού / πληροφορίας στην Ιστοσελίδα του παρόχου **και** με τη διάθεση του ανωτέρω υλικού ατελώς …»

Κεφάλαιο 3.8
Στο εδάφιο α) η υποχρέωση προώθησης της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας για 6 μήνες στη νέα διεύθυνση όταν ο χρήστης αλλάξει πάροχο: δημιουργεί επιβάρυνση στις χωρητικότητες των δικτύων και σημαντική οικονομική επιβάρυνση στον παλαιό πάροχο, ενδέχεται να μην είναι τεχνικά εφικτή (π.χ. ο νέος πάροχος μπορεί να έχει διαφορετικές παραμέτρους χρήσης ταχυδρομείου), παραβλέπει τις επιθυμίες των χρηστών, ενώ μπορεί να δημιουργήσει προβλήματα στην προστασία του απορρήτου.

Πολλοί χρήστες μπορεί να μην επιθυμούν την αυτόματη προώθηση για να αποφύγουν spam ή άλλα ενοχλητικά μηνύματα που δέχονταν στην παλαιά διεύθυνση ή γιατί θέλουν η νέα τους διεύθυνση να μην είναι γνωστή σε όλους. Εξ' άλλου πολλοί χρήστες χρησιμοποιούν παράλληλα ή αποκλειστικά ηλεκτρονικό ταχυδρομείο από εταιρείες που το παρέχουν δωρεάν, ακριβώς για να μην αλλάζουν διεύθυνση κάθε φορά που αλλάζουν πάροχο, ή για να δέχονται συγκεκριμένου τύπου αλληλογραφία.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η Εταιρεία μας πιστεύει ότι η αυτόματη προώθηση ή/και η ενημέρωση για τη νέα διεύθυνση του παραλήπτη θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να είναι προαιρετική, μόνον εφόσον το ζητήσει ρητά ο χρήστης και φυσικά έναντι καταβολής εύλογου αντιτίμου το οποίο θα προκαταβάλλεται. Επίσης, το τρίμηνο είναι ικανοποιητικό διάστημα για την παροχή μίας τέτοιας υπηρεσίας.

Παράγραφος 4

Κεφάλαιο 3.1.8
Αναφορικά με το εδάφιο δ) και συγκεκριμένα τον προτεινόμενο τρίτο δείκτη (ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής), η Εταιρεία μας θα ήθελε να επισημάνει ότι είναι εξαιρετικά περίπλοκη η διαδικασία επεξεργασίας των στοιχείων των κλήσεων και άντλησης του σχετικού δείκτη. Για το λόγο αυτό, η Εταιρεία μας προτείνει να μην αποτελεί υποχρέωση η δημοσίευση του δείκτη αυτού, καθώς η διοικητική και οικονομική επιβάρυνση για την άντληση του από τους παρόχους είναι δυσανάλογη του αποτελέσματος, ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψη ότι με τη δημοσίευση των δύο πρώτων δεικτών οι καταναλωτές μπορούν να σχηματίσουν ολοκληρωμένη άποψη και η προστιθέμενη αξία του τρίτου δείκτη είναι ασήμαντη.

Κεφάλαιο 3.1.9
Ισχύουν τα αναφερόμενα στην προηγούμενη παράγραφο για Κεφάλαιο 3.1.8, δηλαδή, αναφορικά με το εδάφιο δ) και συγκεκριμένα τον προτεινόμενο τρίτο δείκτη (ποσοστό απαντημένων κλήσεων με χρόνο αναμονής διπλάσιο του μέσου χρόνου αναμονής), η Εταιρεία μας θα ήθελε να επισημάνει ότι είναι εξαιρετικά περίπλοκη η διαδικασία επεξεργασίας των στοιχείων των κλήσεων και άντλησης του σχετικού δείκτη. Για το λόγο αυτό, η Εταιρεία μας προτείνει να μην αποτελεί υποχρέωση η δημοσίευση του δείκτη αυτού, καθώς η διοικητική και οικονομική επιβάρυνση για

την άντληση του από τους παρόχους είναι δυσανάλογη του αποτελέσματος, ιδιαίτερα εάν ληφθεί υπόψη ότι με τη δημοσίευση των δύο πρώτων δεικτών οι καταναλωτές μπορούν να σχηματίσουν ολοκληρωμένη άποψη και η προστιθέμενη αξία του τρίτου δείκτη είναι ασήμαντη.