WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
Λεωφ. Κηφισίας 66,
151 25 Μαρούσι

ΣΧΟΛΙΑ ΤΗΣ «WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΕΣ Α.Ε.Β.Ε.» ΕΠΙ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΠΑΡΟΧΗ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ «Voice Over Internet Protocol (VoIP)»

WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
Λεωφ. Κηφισίας 66,
151 25 Μαρούσι

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μια γενική παρατήρηση που αφορά στη συνολική προσέγγιση των Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου και η οποία υπήρχε στην προηγούμενη Δημόσια Διαβούλευση της Επιτροπής για το VoIP, είναι η αναγκαιότητα κατηγοριοποίησης των ως άνω υπηρεσιών σε ισότιμες και μη-ισότιμες, καθώς και ο καθορισμός συγκεκριμένων δικαιωμάτων και υποχρεώσεων για τους παρόχους της κάθε κατηγορίας υπηρεσιών. Η διάκριση αυτή των υπηρεσιών έχει ιδιαίτερη σημασία τόσο για την προστασία του τελικού καταναλωτή όσο και για την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Αναλυτικότερα, ενώ, στην αρχική διαβούλευση για το VoIP, είχε διαφανεί η πρόθεση της ΕΕΤΤ να υιοθετήσει το μοντέλο της διάκρισης των Υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσιών Φωνής μέσω Διαδικτύου (σε α. ισότιμες, β. μη ισότιμες και γ. μέσω Διαδικτύου χωρίς αριθμοδοτικούς πόρους), καθώς και να επιβάλλει ξεχωριστές υποχρεώσεις και δικαιώματα σε κάθε κατηγορία υπηρεσιών, στην πρόταση τροποποίησης του κανονισμού Γενικών Αδειών δεν υπάρχει κατηγοριοποίηση των υπηρεσιών (με εξαίρεση τις υπηρεσίες φωνής που παρέχονται αποκλειστικά μέσω Διαδικτύου με χρήση ειδικού λογισμικού, χωρίς τη δυνατότητα εισερχομένων κλήσεων από το τηλεφωνικό δίκτυο και, κατά συνέπεια, χωρίς την ανάγκη εκχώρησης αριθμών) με αποτέλεσμα να μην είναι σαφές ποιες υπηρεσίες αφορούν οι πρόσθετες υποχρεώσεις που επιβάλλονται με την παρούσα πρόταση τροποποίησης.

Τα κριτήρια διαχωρισμού των υπηρεσιών, τα δικαιώματα και οι υποχρεώσεις της κάθε κατηγορίας, ο φορέας αξιολόγησης και ελέγχου θα πρέπει να είναι διακριτά έτσι ώστε να διαμορφωθεί ένα σαφές ρυθμιστικό πλαίσιο που θα προσφέρει ασφάλεια στους επενδυτές και θα οδηγήσει στην ομαλή ανάπτυξη της αγοράς και στην ενίσχυση του ανταγωνισμού. Αυτός που κυρίως θα επωφεληθεί από την πορεία των ανωτέρω, θα είναι αναμφίβολα ο τελικός καταναλωτής καθώς θα έχει στη διάθεσή του ευρύτερο φάσμα επιλογών, βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών και καλύτερη πληροφόρηση, ώστε να είναι ουσιαστικά ενημερωμένος και προστατευμένος.

Θα προτείναμε επίσης, η στάση που θα υιοθετήσει η ΕΕΤΤ μέσω της τροποποίησης του Κανονισμού των Γενικών Αδειών, απέναντι στις νέες υπηρεσίες να είναι διερευνητική της αγοράς, χωρίς ωστόσο να διακινδυνευτεί η προστασία των καταναλωτών από ελλιπή ενημέρωση και χαμηλής ποιότητας υπηρεσίες. Θα πρέπει η ΕΕΤΤ να παρακολουθεί τις τεχνολογικές εξελίξεις στον τομέα των υπηρεσιών Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και μέσω Διαδικτύου και να προβεί σε επικαιροποίση του ρυθμιστικού πλαισίου σε εύθετο χρόνο, προκειμένου αυτό να αντικατοπτρίζει τις μελλοντικές τεχνολογικές εξελίξεις.

Τέλος, θα θέλαμε να επισημανθεί αν οι λοιπές διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών ισχύουν και για τις υπηρεσίες Υπηρεσίες Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP ή/και Υπηρεσίες Φωνής μέσω Διαδικτύου. Η παράγραφος 3.7 που προστίθεται στο Παράρτημα Β του Κανονισμού Γενικών Αδειών φαίνεται να επιβάλλει κάποιες πρόσθετες υποχρεώσεις στους παρόχους των ως άνω υπηρεσιών (το ως άνω συμπέρασμα προκύπτει από τον τίτλο της), ωστόσο, από περιεχόμενό της προκύπτει ότι ουσιαστικά μορφοποιούνται οι ήδη υφιστάμενες υποχρεώσεις που θέτει ο Κανονισμός Γενικών Αδειών για τους Παρόχους Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών προκειμένου να εφαρμοστούν και στις Υπηρεσίες Φωνής μέσω πρωτοκόλλου IP/ μέσω Διαδικτύου.

WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
Λεωφ. Κηφισίας 66,
151 25 Μαρούσι

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β – ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΕΙΣ-ΣΧΟΛΙΑ

1) *Παρ. 3.7.1, σελ.4.:*

«Να υπάρχει όρος ο οποίος να αναφέρει ότι ο χρήστης δεν επιτρέπεται να κάνει μόνιμη χρήση γεωγραφικών αριθμών έξω από την γεωγραφική περιοχή για την οποία εκχωρείται ο αριθμός»

(α) Από το ως άνω εδάφιο προκύπτει έμμεσα ότι για τις υπηρεσίες VoIP υπάρχει πρόθεση να εκχωρηθούν γεωγραφικοί αριθμοί. Εν τούτοις, δεν είναι σαφές αν θα εκχωρηθούν αποκλειστικά γεωγραφικοί αριθμοί για όλες τις υπηρεσίες ή αν, για τις νομαδικές υπηρεσίες, θα εκχωρηθούν και μη γεωγραφικοί. Θεωρούμε ότι εφόσον θίγεται το συγκεκριμένο θέμα θα πρέπει να διευκρινιστεί πλήρως.
(β) Επίσης, θα ήταν σκόπιμο να οριστούν σαφώς τα ανώτατα και κατώτατα όρια της *«μόνιμης χρήσης»* του ως άνω εδαφίου. Αν για παράδειγμα έχω αριθμό 210-1234567 για VoIP και με χρήση της νομαδικότητας τον χρησιμοποιώ για το 30% των χρόνου από την Κόρινθο που είναι εκτός της γεωγραφικής περιοχής που εκχωρείται ο αριθμός, αυτό θεωρείται απαγορευμένο ή δεν εμπίπτει στην έννοια της μόνιμης χρήσης;

2) *Παράγραφος 3.7.4 /α /viii, σελ.7*

Αναφορικά με το χρόνο άρσης των βλαβών των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι το συγκεκριμένο διάστημα δεν είναι εφικτό να συγκεκριμενοποιηθεί καθότι δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τον πάροχο αλλά στις περισσότερες περιπτώσεις από τους προμηθευτές του και από το συμφωνημένο στις μεταξύ συμβάσεις χρόνο άρσης βλαβών.

3) *Παρ. 3.7.5, σελ. 7*

Αναφέρεται στην εν λόγω παράγραφο ότι οι πάροχοι οφείλουν να καταβάλλουν κάθε δυνατή προσπάθεια για την πρόσβαση των συνδρομητών τους στους αριθμούς έκτακτης ανάγκης και για την παροχή πληροφοριών για τον εντοπισμό θέσης για κλήσεις προς το 112 (εφόσον φυσικά διαθέτουν τις συγκεκριμένες πληροφορίες). Εκτιμάται ότι τα σημεία αυτά είναι αρκετά

ασαφή και πιθανότατα θα διευκόλυνε αν ο ρυθμιστής ακολουθούσε το διαχωρισμό των υπηρεσιών σε ισότιμες και μη ισότιμες καθότι, έτσι η συγκεκριμένη υποχρέωση θα συσχετιζόταν μονοσήμαντα με τις μη ισότιμες υπηρεσίες χωρίς περιθώρια παρερμηνειών.

4) *Παρ. 3.1.8, (α), σελ 10*

«Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλει να απαντά εγγράφως…αριθμό αναφοράς του παραπόνου /καταγγελίας»

α) Ως έγγραφα παράπονα ή καταγγελίες θα πρέπει να θεωρούνται οι Επιστολές, τα Fax, τα ειδικά έντυπα που διατίθενται στα διάφορα σημεία διάθεσης των προϊόντων και υπηρεσιών από τους παρόχους, το Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο (e-mail) και οποιαδήποτε άλλης μορφής έγγραφη επικοινωνία που δύναται να αποστείλει ο Συνδρομητής στον πάροχο.

β) Τα έγγραφα αιτήματα /καταγγελίες/ παράπονα θα πρέπει να περιέχουν απαραίτητα τα εξής στοιχεία: α) όνομα, β) επώνυμο, γ) αριθμό σύνδεσης με την εταιρία, δ) τηλέφωνο επικοινωνίας (κινητό και σταθερό), ε) διεύθυνση κατοικίας, στ) Α.Δ.Τ. Τα ως άνω στοιχεία απαιτούνται τόσο για τον εντοπισμό του συνδρομητή στα συστήματα της εταιρείας, όσο και για την αρτιότερη και ταχύτερη απάντηση του αιτήματός του. Συμπληρωματικά μπορεί να αναγράφεται αριθμός fax ή και ηλεκτρονική διεύθυνση (e-mail), για λόγους ταχύτερης ενημέρωσης. Αιτήματα που δεν θα περιέχουν ένα από τα ανωτέρω στοιχεία θα θεωρούνται από τον πάροχο ότι δεν παρελήφθησαν.

γ) Κρίνεται επίσης επιτακτική η ανάγκη αύξησης του χρόνου διαχείρισης και απάντησης των αιτημάτων σε τριάντα (30) ημερολογιακές ημέρες από την ημερομηνία παραλαβής του αιτήματος του συνδρομητή και τούτο διότι η πολυπλοκότητα των αιτημάτων ποικίλει και συχνά, για να απαντηθεί κάποιο αίτημα, χρειάζεται η εμπλοκή περισσότερων του ενός τμημάτων της εταιρείας, κάτι το οποίο δύναται να απαιτήσει χρονικό διάστημα μεγαλύτερο των 20 ημερολογιακών ημερών. Αν, κατά τη διάρκεια της εξέτασης του παραπόνου/ καταγγελίας, ο πάροχος κρίνει ότι απαιτείται η συλλογή συμπληρωματικών διευκρινίσεων από τον συνδρομητή, τότε εντός (10) δέκα ημερολογιακών ημερών θα πρέπει να του ζητά εγγράφως τα συμπληρωματικά αυτά στοιχεία.

Στην περίπτωση αυτή η ως άνω προθεσμία των 30 ημερών θα άρχεται από την υποβολή του συνόλου των στοιχείων που ζητήθηκαν από τον πάροχο. Ως ημερομηνία αποστολής της απάντησης του παρόχου θα πρέπει να λογίζεται αυτή που θα φέρει η απαντητική επιστολή.

δ) Η απαντητική επιστολή θα αναφέρει την ημερομηνία της επιστολής/ καταγγελίας, την ημερομηνία παραλαβής της και τον αριθμό πρωτοκόλλου που θα έχει πάρει η επιστολή του συνδρομητή από τον πάροχο.

ε) Σε περίπτωση που το τμήμα διαχείρισης παραπόνων του παρόχου κρίνει ότι το αίτημα /καταγγελία/ παράπονο του συνδρομητή δύναται να επιλυθεί ταχύτερα και αρτιότερα κατόπιν προφορικής επικοινωνίας με τον συνδρομητή, τότε ο πάροχος θα έχει αυτή τη διακριτική ευχέρεια της άμεσης επίλυσης του παραπόνου χωρίς την υποχρέωση αποστολής απαντητικής επιστολής. Ως ημερομηνία απάντησης θα θεωρείται η ημέρα που έγινε η επικοινωνία, όπως αυτή θα καταγράφεται στα συστήματα της εταιρίας.

Τα ίδια σχόλια / προτάσεις ισχύουν για το άρθρο 3.9.1, 2^{η} παράγραφο και το άρθρο ΙΙΙ. Παράγραφο 2.

5) <u>Παρ. 3.1.8, (δ), σελ 10</u>

Κρίνεται πιο σκόπιμο τα ποσοτικά στοιχεία της ως άνω παραγράφου να παρέχονται απευθείας στην ΕΕΤΤ και να μη δημοσιοποιούνται, καθώς η συγκεκριμένη πληροφορία ενδέχεται να χρησιμοποιηθεί κατά το δοκούν στα πλαίσια αθέμιτου ανταγωνισμού. Επίσης, δύναται να δημιουργήσει σύγχυση στον καταναλωτή ως προς το σκοπό της επεξεργασίας, ο οποίος δεν συνάδει με τη σωστή ενημέρωση και ποιότητα της τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης καταναλωτών.
Τα ίδια σχόλια / προτάσεις ισχύουν για το άρθρο 3.9.1, (δ), σελ.12.

6) <u>Παρ. 3.1.8, (δ), Ι, ΙΙ, ΙΙΙ σελ 10.</u>

Τα ως άνω στατιστικά στοιχεία θα πρέπει να παρέχονται εφόσον υπάρχει η αντίστοιχη δυνατότητα από τα συστήματα πληροφορικής που διαθέτει ο πάροχος.

WIND ΕΛΛΑΣ ΤΗΛ/ΝΙΕΣ ΑΕΒΕ
Λεωφ. Κηφισίας 66,
151 25 Μαρούσι

Τα ίδια σχόλια / προτάσεις ισχύουν για το άρθρο 3.9.1, (δ), I, II, III, σελ.12.
