

ΠΡΟΣ : Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Τμήμα:

Περιστέρι 11/04/2008

ΑΡ. ΠΡΩΤ. : 133

ΘΕΜΑ : Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ
Απ. 366/48/8-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του
Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

Αξιότιμοι κύριοι,

Σε απάντηση της πρόσκλησής σας σχετικά με τις προτεινόμενες από την Επιτροπή αλλαγές στο υφιστάμενο πλαίσιο της Προεπιλογής Φορέα σας στέλνουμε τις απαντήσεις και τις θέσεις της Εταιρείας μας.

Παραμένουμε στη διάθεση σας για οποιαδήποτε περαιτέρω διευκρίνιση.

Με τιμή

Δρ.Κωνσταντίνος Κάκκαβας
Διευθυντής Τεχνολογίας και Ανάπτυξης

1. Συμφωνείτε με τις ανωτέρω προτεινόμενες τροποποιήσεις στον Κανονισμό Προεπιλογής Φορέα; Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Συμφωνούμε.

Σχετικά με την εφαρμογή της νέας Δυνατότητας 3, όπως περιγράφεται στο άρθρο 2, σας παραπέμπουμε στην απάντηση της ερώτησης 3. Σε κάθε περίπτωση πιστεύουμε εφόσον εφαρμοστεί η νέα δυνατότητα 3 παράλληλα πρέπει να εφαρμοστεί και η δυνατότητα της Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμής (ΧΕΓ). Διερμηνεύοντας τις καλές προθέσεις της ΕΕΤΤ όσον αφορά την καλύτερη εξυπηρέτηση των καταναλωτών, και επίσης στο περαιτέρω άνοιγμα της αγοράς, πιστεύουμε ότι είναι απαραίτητος αυτός ο συνδυασμός. Περαιτέρω προτείνουμε το κατάλληλο χρονικό συνδυασμό των δύο υπηρεσιών ώστε να είναι πιο ελκυστικές στο τελικό καταναλωτή. Ορισμένες κατά τη γνώμη μας ρυθμίσεις που απαιτούνται και αφορούν το συνδυασμό των δύο υπηρεσιών αναλύονται διεξοδικά στην απάντηση του ερωτήματος 3 της Διαβούλευσης.

Επιπρόσθετα, παρόλο που δεν αποτελεί αντικείμενο της παρούσας διαβούλευσης, πιστεύουμε ότι η εισαγωγή του ΧΕΓ πρέπει να συνδυάζεται (εφόσον βέβαια το επιθυμεί ο τελικός πελάτης) με την υπηρεσία ΑΡΥΣ, έτσι ο πελάτης να λαμβάνει μόνο έναν λογαριασμό.

Συμφωνούμε επίσης με την νέα διατύπωση της μεθόδου καταγραφής τηλεφωνικών αιτημάτων των πελατών, σημειώνοντας ότι η εταιρεία μας θα συμμορφωθεί πλήρως με τις όποιες προτεινόμενες αλλαγές. Ήδη η εταιρεία μας όσο αφορά τη διαδικασία εγγραφής νέων πελατών προεπιλογής φορέα εφαρμόζει όλα τα προβλεπόμενα του Ν.2251/1994 (ΦΕΚ 191/Α/1994) της Σύμβασης από απόσταση.

2. Συμφωνείτε με τις νέες προτεινόμενες Δυνατότητες Προεπιλογής Φορέα; Συμφωνείτε με την συνένωση των υφιστάμενων Δυνατοτήτων 1 και 2 σε μία Δυνατότητα. Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Παραπέμπουμε στην απάντηση του ερωτήματος 4 για της επιφυλάξεις μας σχετικά με τον τρόπο που θα πρέπει να γίνει ο χειρισμός αυτών των πελατών που δεν θα συνεναίσουν στις νέες δυνατότητες. Κατά τα άλλα συμφωνούμε στο σκεπτικό της σχετικής μετροπής όπως περιγράφεται από τη Διαβούλευση.

3. Συμφωνείτε με τις προτεινόμενες κατηγορίες κλήσεων που εξαιρούνται από τη νέα Δυνατότητα 3 «Όλες οι κλήσεις»; Θεωρείτε ότι υπάρχουν και άλλες κατηγορίες κλήσεων που πρέπει να εξαιρεθούν από τη νέα Δυνατότητα 3 «Όλες οι κλήσεις»; Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Καταρχήν συμφωνούμε με την θέση της ΕΕΤΤ ότι οι κλήσεις προς έκτακτης ανάγκης και προς αριθμούς 807, ότι θα πρέπει να μετέχοντες μόνο μέσω του δικτύου του Πάροχου Α ήτοι του υπόχρεου πάροχου Π.Φ.

Η θέση μας αυτή στηρίζεται στα εξής επιχειρήματα:

A.) ο ΟΤΕ είναι πάροχος καθολικής υπηρεσίας και ως εκ' τούτου διαθέτει πλήρεις δυνατότητες τερματισμού στις υπηρεσίες που χρησιμοποιούν Σ.Κ. έκτακτης ανάγκης.

B.) Οι κλήσεις προς αριθμούς 807 αφορούν υπηρεσίες προπληρωμένων καρτών και σχετίζονται αποκλειστικά με το δίκτυο στο οποίο ανήκουν οι συγκεκριμένοι αριθμοί. Αντίθετα, μεσολάβηση τρίτου δικτύου (πέραν του υπόχρεου πάροχου και του δικτύου που ανήκει ο αριθμός) δημιουργούνται προβλήματα στην χρέωση αφού οι πάροχοι, μεταξύ τους και προς τον ΟΤΕ, σχετικά με τα τέλη διασύνδεσης μπορούν να διαμορφώνουν τις τιμές τους ελεύθερα, έως το εκάστοτε πλαφόν που ορίζει η ΕΕΤΤ.

Σχετικά με όλους τους υπόλοιπους αριθμούς δεν θα είχαμε αντίρρηση να περιλαμβάνονται στις δυνατότητες Π.Φ., εφόσον όμως υφίσταται αντικειμενικά η δυνατότητα τερματισμού τους. Στην παρούσα κατάσταση η σχετική δυνατότητα δεν υπάρχει.

Η έλλειψη αυτή οφείλεται:

A.) Στην αντικειμενική αδυναμία να υπάρχουν διασυνδέσεις του κάθε πάροχου με όλους τους άλλους. Οι πάροχοι είναι πολλοί (τουλάχιστο 10) που χρησιμοποιούν αριθμοδότηση και είναι προφανές το πρόβλημα.

B.) Στην ημιτελή κατάσταση της υπηρεσίας transit μεταξύ δικτύων τρίτων που επιτελεί ο ΟΤΕ. Ο ΟΤΕ στη πράξη δε μετάγει (παρά επιλεκτικά) όλους τους αριθμούς που αφορούν κλήσεις προς και από αριθμούς κλήσεων τρίτων μεταξύ τους δικτύων. Σήμερα περιορίζεται στην όδευση κλ'γσεων προς γεωγραφικούς αριθμούς, αριθμούς One Phone και κάποιους σύντομους κωδικούς.

Εκτιμούμε ότι ο μοναδικός τρόπος (πρακτικά εφικτός) που μπορεί να αντιμετωπίσει το δύσκολο πρόβλημα του τερματισμού των κλήσεων αυτών, είναι ο εμπλουτισμός της τρέχουσας υπηρεσίας transit του ΟΤΕ, ώστε να περιλαμβάνει όλες τις σχετικές περιπτώσεις.

Συνεπώς, η νέα δυνατότητα 3, δεν μπορεί να εφαρμοστεί εάν δεν επιλυθούν τα ανωτέρω αναφερόμενα θέματα και ειδικά η αλλαγή του τρόπου παροχής της υπηρεσίας transit του ΟΤΕ όπως προσφέρεται σήμερα.

Ειδικά για τις κλήσεις προς αριθμούς 901, πιστεύουμε ότι απαιτείται μια γενικότερη συνεννόηση μεταξύ των παρόχων (και βέβαια αντίστοιχη ενημέρωση των καταναλωτών) πριν η ειδική αυτή περίπτωση συμπεριληφθεί στις κλήσεις της νέας δυνατότητας 3.

Σε περίπτωση που συνδυαστεί η Δυνατότητα 3 με τη χρήση ΧΕΓ, για τις κλήσεις που αφορούν τις περιπτώσεις που εξαιρούνται (Σύντομοι κωδικοί έκτακτης ανάγκης και αριθμοί 807) προτείνεται η χονδρική χρέωση του Παρόχου από τον ΟΤΕ όσο αφορά τη συλλογή τους, ώστε να χρεώνεται ο τελικός καταναλωτής απευθείας από τον Πάροχο.

4. Συμφωνείτε με την προτεινόμενη διαδικασία μετάβασης των συνδρομητών που έχουν σήμερα μόνο την υφιστάμενη Δυνατότητα 1 ή μόνο την υφιστάμενη Δυνατότητα 2 ή τις υφιστάμενες Δυνατότητες 1 και 2 με διαφορετικούς παρόχους, στη νέα Δυνατότητα 1 εφόσον το επιθυμούν; Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Συμφωνούμε με την πρόταση της ΕΕΤΤ, για τους ακόλουθους λόγους:

Α) Τα στατιστικά δεδομένα που παραθέτει η ΕΕΤΤ, αλλά και τα αντίστοιχα που διαθέτουμε εμείς, δείχνουν ότι η συντριπτική πλειοψηφία των πελατών επιλέγουν την υπάρχουσα δυνατότητα 3 και ελάχιστοι τις υπόλοιπες.

Β) Οδηγεί σε εξορθολογισμό της αγοράς, η οποία πρέπει να προχωρήσει όπως προτείνεται, αφού έχει περάσει σε φάση ωριμότητας, ενώ οι υπάρχουσες δυνατότητες που αφορούν της δυνατότητες 1 & 2 της Π.Φ. προφανώς αναφέρονται στα στάδια αγοράς λιγότερο ώριμη, τα οποία όμως έπρεπε να μετέρθει η αγορά, για να φτάσει στην σημερινή κατάσταση.

Σχετικά με τις αλλαγές που αναφέρονται στο άρθρο 4 του κώδικα Π.Φ., συμφωνούμε με της αλλαγές της παραγράφου 2.

Για την παράγραφο 3 θα θέλαμε να προτείνουμε τα ακόλουθα:

Το χρονικό διάστημα μεταβίβασης συνδρομητών Π.Φ. από τις υπάρχουσες δυνατότητες 1 & 2 στην νέα δυνατότητα 1, είναι όπως διαφαίνεται από το κείμενο, 50 ημέρες, ήτοι 30 ημέρες που οφείλει ο πάροχος να ενημερώσει για την αλλαγή εγγράφως τους πελάτες του, ενώ ο πελάτης οφείλει να απαντήσει εντός 20 ημερών. Οπότε μετά αρχίζει η διαδικασία μετάβασης.

Το ως άνω χρονικό διάστημα προτείνουμε να αυξηθεί σε δυο μήνες για την έγγραφη ενημέρωση των συνδρομητών και ένα μήνα για την απάντηση του πελάτη. Η παράταση που ζητάμε οφείλεται στο ότι πολλοί πελάτες μας προέρχονται από δίκτυο μεταπωλητών, και συνεπώς χρειάζονται εύλογο χρόνο για να μπορέσουν να τους ενημερώσουν, και αντίστοιχα να αποφασίσουν.

5. Συμφωνείτε με την επιβολή της υπερχρέωσης αμέσως μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα, να λήγει αυτοδικαίως η συμβατική σχέση μεταξύ του καταργημένου παρόχου με τον συνδρομητή που κατήργησε την Προεπιλογή Φορέα κατά το μέρος που αυτή αφορά την παροχή υπηρεσιών τηλεφωνίας μέσω προεπιλογής ή/ και επιλογής φορέα, εφόσον αυτές οι υπηρεσίες παρέχονται έναντι μηνιαίου παγίου; Αιτιολογείστε την απάντησή σας. Στην περίπτωση που δεν συμφωνείτε διατυπώστε τις προτάσεις σας για την διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή στο θέμα αυτό.

Συμφωνούμε. Η εταιρεία μας, ήδη ακολουθεί την τακτική αυτή, καλώντας τους πελάτες της που έχουν ακυρώσει την προεπιλογή φορέα, ειδικά με μηνιαία συνδρομή, τους ενημερώνει ότι εφόσον διακόπηκε η μεταξύ μας σχέση προχωρεί αναλογική χρέωση του αντίστοιχου παγίου.

- 6. Υπάρχουν και άλλα σημεία του υφιστάμενου Κανονισμού της Προεπιλογής Φορέα τα οποία, κατά την άποψή σας, χρήζουν τροποποίησης; Αναπτύξτε και αιτιολογείστε την απάντησή σας.**

Προτείνουμε η περίοδος μη κατάργησης Π.Φ. από τον υπόχρεο πάροχο από δύο μήνες όπως αναφέρεται στο άρθρο 9 παράγραφος 13 του Κανονισμού να αυξηθεί σε έξι (6). Η εταιρεία μας τίθεται στην διάθεση της ΕΕΤΤ διαθέτοντας τα κατάλληλα στοιχεία που απαιτούνται για να στηρίξουμε το ως άνω αίτημα.