

ΟΤΕ Α.Ε.
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΛΥΣΗΣ, ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ & ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Σχόλια και Απαντήσεις ΟΤΕ

στην Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά 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»

Απρίλιος 2008

Γενικά

Η ΕΕΤΤ με το κείμενο της Δημόσιας Διαβούλευσης που αφορά την τροποποίηση του Κανονισμού της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, επανέρχεται στην παλαιότερη σχετική Απόφαση της «Αναβολή έναρξης εφαρμογής της υπ' αριθμόν τρία (3) Δυνατότητας Σχήματος Προεπιλογής Φορέα (όλες οι κλήσεις), όπως αυτή προβλέπεται στο άρθρο 5, παρ. 1 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» (ΦΕΚ 22/Β/2006)» και προτείνει την τροποποίηση των υφιστάμενων Δυνατοτήτων με την δημιουργία Δυνατότητας προεπιλογής φορέα η οποία να περιλαμβάνει όλες τις διεθνείς, αστικές, υπεραστικές και κλήσεις προς τους μη γεωγραφικούς αριθμούς (συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς κινητά) και σύντομους κωδικούς.

Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι με τις σημερινές συνθήκες ανάπτυξης του ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν προκύπτει καμία αναγκαιότητα τροποποίησης των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, ούτε η ΕΕΤΤ αιτιολογεί την σχετική της απόφαση με βάση την ανάγκη ανάπτυξης της αγοράς. Με την ανάπτυξη υπηρεσιών από τους εναλλακτικούς παρόχους μέσω του Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου η υπηρεσία προεπιλογής φορέα αποτελεί μια φθίνουσα υπηρεσία. Μέσα σε ένα χρόνο, από τον Απρίλιο του 2007 έως τον Απρίλιο του 2008 οι συνδρομητές της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα μειώθηκαν κατά 24% (από 964.227 σε 731.550), ενώ παράλληλα οι συνδρομητές που λαμβάνουν υπηρεσίες από εναλλακτικούς παρόχους μέσω Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου μέσα στον ίδιο χρόνο, από τον Απρίλιο του 2007 έως τον Απρίλιο του 2008, αυξήθηκαν από 39.746 σε 360.633.

Η υπηρεσία προεπιλογής φορέα επιβλήθηκε αρχικά στον ΟΤΕ, ως παρόχου με σημαντική ισχύ στην αγορά που λειτουργεί σταθερά δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα, με βάση το Ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο του 1997 και τον Ν.2867/2000 «Οργάνωση και Λειτουργία των Τηλεπικοινωνιών και άλλες Διατάξεις», ως μέτρο για το «άνοιγμα» της αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Όσον αφορά το κόστος ανάπτυξης και παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα το επωμίστηκε στο σύνολο του ο ΟΤΕ στα πλαίσια των υποχρεώσεων του. Η υπηρεσία αυτή αποτέλεσε επί σειρά ετών τον κυρίαρχο τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών παρείχαν υπηρεσίες στους συνδρομητές τους. Σήμερα, με βάση τα παραπάνω στοιχεία, οι πάροχοι έχουν ήδη ανέβει την κλίμακα των επενδύσεων και παρέχουν πλέον υπηρεσίες μέσω του Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου του ΟΤΕ και των δικών τους δικτύων. Συνεπώς για την αγορά δεν προκύπτει καμία αναγκαιότητα ώστε η ΕΕΤΤ να μελετά την τροποποίηση των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της προεπιλογής φορέα, τροποποίηση που όπως θα αναλύσουμε παρακάτω απαιτεί χρόνο και θα επιφέρει μεγάλο κόστος και αναστάτωση στους συνδρομητές εάν αποφασιστεί η υλοποίηση της.

Η αναφορά ότι η τροποποίηση της Δυνατότητας τρία (3) του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις», ώστε «σε συνδυασμό με την παροχή της Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών να παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης ενός ενιαίου λογαριασμού από τον προεπιλεγμένο πάροχο που παράλληλα μισθώνει χονδρικά από τον ΟΤΕ τις γραμμές των συνδρομητών του» δεν αποτελεί λόγο τροποποίησης της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, καθώς, όπως έχει ήδη αναπτύξει ο ΟΤΕ σε σχετική επικοινωνία με την ΕΕΤΤ, η δυνατότητα έκδοσης ενός ενιαίου λογαριασμού από τον προεπιλεγμένο πάροχο που παράλληλα μισθώνει χονδρικά από τον ΟΤΕ τις γραμμές των συνδρομητών του μπορεί να επιτευχθεί μέσω άλλης πρόσφορης λύσης, απλούστερης και ασφαλέστερης.

Αναφορικά με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις του κανονισμού προεπιλογής φορέα, που αφορούν την σύμπτυξη των υφιστάμενων Δυνατοτήτων προεπιλογής 1 & 2 και της δημιουργίας ενός νέου σχήματος προεπιλογής για το σύνολο των εξερχόμενων κλήσεων, θέλουμε να επισημάνουμε ότι, μετά από καταρχήν ανάλυση των απαιτούμενων εργασιών προκύπτει ότι δεν πρόκειται για μικρής κλίμακας τροποποίηση που εύκολα και χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί.

Οι απαιτούμενες εργασίες για τα ψηφιακά κέντρα του ΟΤΕ είναι σημαντικές και αφορούν:

- τροποποίηση των προφίλ κλήσεων των σχημάτων προεπιλογής σε όλα τα ψηφιακά κέντρα (ΨΚ) του ΟΤΕ
- ενεργοποίηση των νέων δρομολογήσεων ανά πάροχο
- μετάπτωση των ενεργοποιημένων προεπιλογών των συνδρομητών (ανά γραμμή).

Παράλληλα όμως, εκτός από τα ΨΚ επηρεάζονται σημαντικά και τα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ. Στην περίπτωση συγχώνευσης υπάρχοντων σχημάτων προεπιλογής θα απαιτηθεί, όχι μόνο αλλαγή στα πληροφοριακά συστήματα και στα ΨΚ, αλλά και η μετάπτωση δεδομένων σε υφιστάμενα συστήματα (W-CRM και συστήματα υποστήριξης τηλεπικοινωνιακού έργου).

Θα πρέπει να είναι σαφές ότι οι κίνδυνοι μίας τέτοιας διαδικασίας είναι μεγάλοι καθώς με τις μετατροπές δεν μπορούν να αποκλειστούν δυσλειτουργίες, μικρότερης ή μεγαλύτερης κλίμακας και πιθανώς ασύμμετρες σε σχέση με τα προσδοκώμενα οφέλη.

Αναλυτικά οι αλλαγές στα ψηφιακά κέντρα ΟΤΕ, από μία πρώτη εκτίμηση, που αφορά μόνο ενός εκ των δύο κατηγοριών κατασκευαστών ψηφιακών κέντρων του ΟΤΕ, θα πρέπει να αναπτυχθεί κατάλληλη εφαρμογή (λογισμικό) η οποία θα αντιμετωπίζει τόσο το ζήτημα της υλοποίησης της νέας τροποποιημένης υπηρεσίας όσο και την μετατροπή των εν λειτουργία προεπιλογών στη νέα κατάσταση. Η εφαρμογή αυτή στη συνέχεια θα πρέπει να δοκιμασθεί

εξαντλητικά για να αντιμετωπισθούν πιθανά προβλήματα της ώστε να είναι έτοιμη για να «φορτωθεί» στα κέντρα και να περάσει σε κανονική λειτουργία.

Με δεδομένο ότι η έναρξη της νέας τροποποιημένης λειτουργίας δεν μπορεί να γίνει αποσπασματικά σε κάποια κέντρα αλλά πανελλαδικά την ίδια ημερομηνία, θα πρέπει να γίνει χρήση της «πρόχειρης» data base των κέντρων για την προετοιμασία της μεταφοράς και στη συνέχεια ταυτόχρονη αλλαγή στο σύνολο των κέντρων της χώρας, αντίστοιχα με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την αλλαγή του εθνικού αριθμοδοτικού σχεδίου. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σήμερα, λόγω κυρίως της υπηρεσίας φορητότητας αριθμών, η εναλλαγή «πρόχειρης» και ενεργής data base των κέντρων είναι συνεχής και συνεπώς κατά την διάρκεια της σχετικής διαδικασίας θα πρέπει να **παγώσουν** οι όποιες μεταβολές των υπηρεσιών που παρέχονται στους συνδρομητές των ψηφιακών κέντρων του ΟΤΕ, λιανικές και χονδρικές, όπως ενεργοποιήσεις – τροποποιήσεις - καταργήσεις προεπιλογών, ενεργοποιήσεις φορητών αριθμών, ενεργοποιήσεις νέων αριθμοσειρών, μεταβολές σε χρεώσεις κλπ. **κατά ένα τουλάχιστον δεκαήμερο** και να μην υποβάλλονται στον ΟΤΕ σχετικές αιτήσεις που πρόκειται να υλοποιηθούν κατά την χρονική περίοδο αυτή.

Παράλληλα με την προετοιμασία των κέντρων του ΟΤΕ υπάρχει ανάγκη προσαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την παραγγελιοληψία καθώς και την εμπορική και τεχνική διαχείριση των αιτημάτων της προεπιλογής (W-CRM και συστήματα υποστήριξης τηλεπικοινωνιακού έργου).

Ο συνολικός απαιτούμενος χρόνος για την υλοποίηση των προτεινόμενων τροποποιήσεων για τον ΟΤΕ, στην περίπτωση που προχωρήσει η σχετική τροποποίηση του κανονισμού προεπιλογής φορέα **καταρχήν** εκτιμάται **σε έξι (6) τουλάχιστον μήνες**. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο χρόνος αυτός είναι πολλαπλάσιος του χρόνου των τριών (3) μηνών που είχε ζητήσει ο ΟΤΕ για την υλοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 366/48/8-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», καθώς οι τροποποιήσεις αφορούν το σύνολο των Δυνατοτήτων της Προεπιλογής καθώς και την μετάπτωση συνδρομητών και όχι μόνο την διεύρυνση της Δυνατότητας 3.

Ολοκληρώνοντας, με βάση τα παραπάνω και ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- ο ΟΤΕ έχει ήδη επωμιστεί το κόστος εισαγωγής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα
- η υπηρεσία προεπιλογής φορέα αποτελεί μια φθίνουσα υπηρεσία
- οι προτεινόμενες αλλαγές, που αφορούν πολύ μικρό ποσοστό κλήσεων και συνδρομητών, πρόκειται να δημιουργήσουν μεγάλα πρόσθετα κόστη που θα επιβαρύνουν τους τελικούς χρήστες χωρίς να υπάρχουν αντίστοιχα οφέλη,

ο ΟΤΕ προτείνει την διατήρηση των Δυνατοτήτων της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα ως έχουν.

Σε κάθε περίπτωση, εάν προχωρήσει η προτεινόμενη αλλαγή, θα πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη στον κανονισμό προεπιλογής ότι και το κόστος που σχετίζεται με την τροποποίηση του δικτύου και των συστημάτων του ΟΤΕ θα επιβαρύνει τους παρόχους που πρόκειται να αιτηθούν τις σχετικές υπηρεσίες προεπιλογής.

Απαντήσεις στις Ερωτήσεις της Διαβούλευσης

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

Ο ΟΤΕ διαφωνεί με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τις τροποποιήσεις των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, όπως αναλυτικά παρουσιάσαμε παραπάνω.

Από πλευράς του ΟΤΕ κρίνεται ότι οι αλλαγές που πρέπει να γίνουν στον ισχύοντα κανονισμό προεπιλογής θα πρέπει να αναφέρονται αποκλειστικά στην προστασία του καταναλωτή από τις παρελκυστικές πρακτικές των παρόχων οι οποίες προκαλούν σωρεία προβλημάτων και παραπόνων, αποδέκτης των οποίων είναι και η ΕΕΤΤ. Οι προτεινόμενες αλλαγές στον τομέα αυτό δεν αντιμετωπίζουν το βασικό ζήτημα που προκύπτει για τους καταναλωτές να εγγράφονται χωρίς την σύμφωνη γνώμη τους ως πελάτες προεπιλογής σε άλλες εταιρίες από αυτές της επιλογής τους και χωρίς να γνωρίζουν εκ των προτέρων, να συμφωνούν και να υπογράφουν συμβατικό κείμενο, και προτείνουμε πρόσθετες τροποποιήσεις αναλυτικά στην απάντηση της σχετικής Ερώτησης 6.

Τέλος ο ΟΤΕ συμφωνεί με τις τροποποιήσεις που αφορούν την αναγκαιότητα ενημέρωσης του Κανονισμού με βάση το υφιστάμενο νομικό πλαίσιο.

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

Ο ΟΤΕ διαφωνεί με τις προτάσεις της ΕΕΤΤ αναφορικά με τις τροποποιήσεις των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, όπως αναλυτικά παρουσιάσαμε παραπάνω.

Επαναλαμβάνοντας τις απόψεις της εταιρείας μας, Ο ΟΤΕ θεωρεί ότι με τις σημερινές συνθήκες ανάπτυξης του ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν

προκύπτει καμία αναγκαιότητα τροποποίησης των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, ούτε η ΕΕΤΤ αιτιολογεί την σχετική της απόφαση με βάση την ανάγκη ανάπτυξης της αγοράς. Με την ανάπτυξη υπηρεσιών από τους εναλλακτικούς παρόχους μέσω του Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου η υπηρεσία προεπιλογής φορέα αποτελεί μια φθίνουσα υπηρεσία. Μέσα σε ένα χρόνο, από τον Απρίλιο του 2007 έως τον Απρίλιο του 2008 οι συνδρομητές της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα μειώθηκαν κατά 24% (από 964.227 σε 731.550), ενώ παράλληλα οι συνδρομητές που λαμβάνουν υπηρεσίες από εναλλακτικούς παρόχους μέσω Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου μέσα στον ίδιο χρόνο, από τον Απρίλιο του 2007 έως τον Απρίλιο του 2008, αυξήθηκαν από 39.746 σε 360.633.

Η υπηρεσία προεπιλογής φορέα επιβλήθηκε αρχικά στον ΟΤΕ, ως παρόχου με σημαντική ισχύ στην αγορά που λειτουργεί σταθερά δημόσια τηλεφωνικά δίκτυα, με βάση το Ευρωπαϊκό ρυθμιστικό πλαίσιο του 1997 και τον Ν.2867/2000 «Οργάνωση και Λειτουργία των Τηλεπικοινωνιών και άλλες Διατάξεις», ως μέτρο για το «άνοιγμα» της αγοράς των τηλεπικοινωνιών. Όσον αφορά το κόστος ανάπτυξης και παροχής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα το επωμίστηκε στο σύνολο του ο ΟΤΕ στα πλαίσια των υποχρεώσεων του. Η υπηρεσία αυτή αποτέλεσε επί σειρά ετών τον κυρίαρχο τρόπο με τον οποίο οι πάροχοι τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών παρείχαν υπηρεσίες στους συνδρομητές τους. Σήμερα, με βάση τα παραπάνω στοιχεία, οι πάροχοι έχουν ήδη ανέβει την κλίμακα των επενδύσεων και παρέχουν πλέον υπηρεσίες μέσω του Αποδεσμοποιημένου Τοπικού Βρόχου του ΟΤΕ και των δικών τους δικτύων. Συνεπώς για την αγορά δεν προκύπτει καμία αναγκαιότητα ώστε η ΕΕΤΤ να μελετά την τροποποίηση των υφιστάμενων Δυνατοτήτων της προεπιλογής φορέα, τροποποίηση που όπως θα αναλύσουμε παρακάτω απαιτεί χρόνο και θα επιφέρει μεγάλο κόστος και αναστάτωση στους συνδρομητές εάν αποφασιστεί η υλοποίηση της.

Η αναφορά ότι η τροποποίηση της Δυνατότητας τρία (3) του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις», ώστε «σε συνδυασμό με την παροχή της Χονδρικής Εκμίσθωσης Γραμμών να παρέχεται η δυνατότητα έκδοσης ενός ενιαίου λογαριασμού από τον προεπιλεγμένο πάροχο που παράλληλα μισθώνει χονδρικά από τον ΟΤΕ τις γραμμές των συνδρομητών του» δεν αποτελεί λόγο τροποποίησης της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, καθώς όπως έχει ήδη αναπτύξει ο ΟΤΕ σε σχετική επικοινωνία με την ΕΕΤΤ η δυνατότητα έκδοσης ενός ενιαίου λογαριασμού από τον προεπιλεγμένο πάροχο που παράλληλα μισθώνει χονδρικά από τον ΟΤΕ τις γραμμές των συνδρομητών του μπορεί να επιτευχθεί μέσω άλλης πρόσφορης λύσης, απλούστερης και ασφαλέστερης.

Αναφορικά με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις του κανονισμού προεπιλογής φορέα, που αφορούν την σύμπτυξη των υφιστάμενων Δυνατοτήτων προεπιλογής 1 & 2 και της δημιουργίας ενός νέου σχήματος προεπιλογής για το σύνολο των εξερχόμενων κλήσεων, θέλουμε να επισημάνουμε ότι, μετά από καταρχήν ανάλυση των απαιτούμενων εργασιών

προκύπτει ότι δεν πρόκειται για μικρής κλίμακας τροποποίηση που εύκολα και χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα θα μπορούσε να πραγματοποιηθεί.

Οι απαιτούμενες εργασίες για τα ψηφιακά κέντρα του ΟΤΕ είναι σημαντικές και αφορούν:

- τροποποίηση των προφίλ κλήσεων των σχημάτων προεπιλογής σε όλα τα ψηφιακά κέντρα (ΨΚ) του ΟΤΕ
- ενεργοποίηση των νέων δρομολογήσεων ανά πάροχο
- μετάπτωση των ενεργοποιημένων προεπιλογών των συνδρομητών (ανά γραμμή).

Παράλληλα όμως, εκτός από τα ΨΚ επηρεάζονται σημαντικά και τα πληροφοριακά συστήματα του ΟΤΕ. Στην περίπτωση συγχώνευσης υπάρχοντων σχημάτων προεπιλογής θα απαιτηθεί, όχι μόνο αλλαγή στα πληροφοριακά συστήματα και στα ΨΚ, αλλά και η μετάπτωση δεδομένων σε υφιστάμενα συστήματα (W-CRM και συστήματα υποστήριξης τηλεπικοινωνιακού έργου).

Θα πρέπει να είναι σαφές ότι οι κίνδυνοι μίας τέτοιας διαδικασίας είναι μεγάλοι καθώς με τις μετατροπές δεν μπορούν να αποκλειστούν δυσλειτουργίες, μικρότερης ή μεγαλύτερης κλίμακας και πιθανώς ασύμμετρες σε σχέση με τα προσδοκώμενα οφέλη.

Αναλυτικά οι αλλαγές στα ψηφιακά κέντρα ΟΤΕ, από μία πρώτη εκτίμηση, που αφορά μόνο ενός εκ των δύο κατηγοριών κατασκευαστών ψηφιακών κέντρων του ΟΤΕ, θα πρέπει να αναπτυχθεί κατάλληλη εφαρμογή (λογισμικό) η οποία θα αντιμετωπίζει τόσο το ζήτημα της υλοποίησης της νέας τροποποιημένης υπηρεσίας όσο και την μετατροπή των εν λειτουργία προεπιλογών στη νέα κατάσταση. Η εφαρμογή αυτή στη συνέχεια θα πρέπει να δοκιμασθεί εξαντλητικά για να αντιμετωπισθούν πιθανά προβλήματα της ώστε να είναι έτοιμη για να «φορτωθεί» στα κέντρα και να περάσει σε κανονική λειτουργία.

Με δεδομένο ότι η έναρξη της νέας τροποποιημένης λειτουργίας δεν μπορεί να γίνει αποσπασματικά σε κάποια κέντρα αλλά πανελλαδικά την ίδια ημερομηνία, θα πρέπει να γίνει χρήση της «πρόχειρης» data base των κέντρων για την προετοιμασία της μεταφοράς και στη συνέχεια ταυτόχρονη αλλαγή στο σύνολο των κέντρων της χώρας, αντίστοιχα με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την αλλαγή του εθνικού αριθμοδοτικού σχεδίου. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σήμερα, λόγω κυρίως της υπηρεσίας φορητότητας αριθμών, η εναλλαγή «πρόχειρης» και ενεργής data base των κέντρων είναι συνεχής και συνεπώς κατά την διάρκεια της σχετικής διαδικασίας θα πρέπει να **παγώσουν** οι όποιες μεταβολές των υπηρεσιών που παρέχονται στους συνδρομητές των ψηφιακών κέντρων του ΟΤΕ, λιανικές και χονδρικές, όπως ενεργοποιήσεις – τροποποιήσεις - καταργήσεις προεπιλογών, ενεργοποιήσεις φορητών αριθμών, ενεργοποιήσεις νέων αριθμοσειρών, μεταβολές σε χρεώσεις κλπ. **κατά ένα τουλάχιστον δεκαήμερο** και να μην υποβάλλονται στον ΟΤΕ σχετικές αιτήσεις που πρόκειται να υλοποιηθούν κατά την χρονική περίοδο αυτή.

Παράλληλα με την προετοιμασία των κέντρων του ΟΤΕ υπάρχει ανάγκη προσαρμογής των πληροφοριακών συστημάτων που σχετίζονται με την παραγγελιοληψία καθώς και την εμπορική και τεχνική διαχείριση των αιτημάτων της προεπιλογής (W-CRM και συστήματα υποστήριξης τηλεπικοινωνιακού έργου).

Ο συνολικός απαιτούμενος χρόνος για την υλοποίηση των προτεινόμενων τροποποιήσεων για τον ΟΤΕ, στην περίπτωση που προχωρήσει η σχετική τροποποίηση του κανονισμού προεπιλογής φορέα **καταρχήν** εκτιμάται **σε έξι (6) τουλάχιστον μήνες**. Θα πρέπει να αναφερθεί ότι ο χρόνος αυτός είναι πολλαπλάσιος του χρόνου των τριών (3) μηνών που είχε ζητήσει ο ΟΤΕ για την υλοποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ 366/48/8-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», καθώς οι τροποποιήσεις αφορούν το σύνολο των Δυνατοτήτων της Προεπιλογής καθώς και την μετάπτωση συνδρομητών και όχι μόνο την διεύρυνση της Δυνατότητας 3.

Ολοκληρώνοντας, με βάση τα παραπάνω και ιδιαίτερα λαμβάνοντας υπόψη ότι:

- ο ΟΤΕ έχει ήδη επωμιστεί το κόστος εισαγωγής της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα
- η υπηρεσία προεπιλογής φορέα αποτελεί μια φθίνουσα υπηρεσία
- οι προτεινόμενες αλλαγές, που αφορούν πολύ μικρό ποσοστό κλήσεων και συνδρομητών, πρόκειται να δημιουργήσουν μεγάλα πρόσθετα κόστη που θα επιβαρύνουν τους τελικούς χρήστες χωρίς να υπάρχουν αντίστοιχα οφέλη,

ο ΟΤΕ προτείνει την διατήρηση των Δυνατοτήτων της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα ως έχουν.

Σε κάθε περίπτωση, εάν προχωρήσει η προτεινόμενη αλλαγή, θα πρέπει να υπάρξει πρόβλεψη στον κανονισμό προεπιλογής ότι και το κόστος που σχετίζεται με την τροποποίηση του δικτύου και των συστημάτων του ΟΤΕ θα επιβαρύνει τους παρόχους που πρόκειται να αιτηθούν τις σχετικές υπηρεσίες προεπιλογής.

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.

Θα θέλαμε να επαναλάβουμε τα ζητήματα που είχαμε επισημάνει στην ΕΕΤΤ σε συνέχεια της δημοσίευσης της ΑΠ 366/48/8-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», αναφορικά με τα σοβαρά προβλήματα που θα δημιουργηθούν για τους συνδρομητές με την ένταξη

συγκεκριμένων αριθμοδοτικών σειρών στη Δυνατότητα «Όλες οι Κλήσεις» της Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα, τις οποίες και προτείνουμε να εξαιρεθούν:

1. Σχετικά με την κατηγορία των Σύντομων Κωδικών Δικτύων, σύμφωνα με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ που αφορούν την διαχείριση των σύντομων κωδικών στο σύνολο τους, για τους σύντομους κωδικούς δικτύου ισχύουν οι παρακάτω περιορισμοί:
 - Δεν είναι μονοσήμαντοι.
 - Η ανάλυση για κάθε ψηφίο δεν είναι περιοριστική.
 - Χρησιμοποιούνται αποκλειστικά για την παροχή υπηρεσιών που έχουν σχέση με το δίκτυο από το οποίο παρέχονται με κύριο σκοπό την εξυπηρέτηση και πληροφόρηση των συνδρομητών του εν λόγω δικτύου.

Λαμβάνοντας υπόψη τα παραπάνω, η ένταξη των Σύντομων Κωδικών Δικτύου στη Δυνατότητα «Όλες οι Κλήσεις» της Υπηρεσίας Προεπιλογής Φορέα θα δημιουργήσει τα ακόλουθα σοβαρά προβλήματα στους συνδρομητές:

- αδυναμία τερματισμού των κλήσεων (4 ή 5 ψηφία)
- αδυναμία πρόσβασης σε αριθμούς για την παροχή πληροφοριών του δικτύου του ΟΤΕ (π.χ. 121 - βλάβες ΟΤΕ),
- σύγχυση των συνδρομητών, κυρίως ως προς το είδος της υπηρεσίας που παρέχεται αλλά και το κόστος της υπηρεσίας αυτής.

Θα πρέπει να σημειωθεί ότι η Δυνατότητα του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις» απευθύνεται στο σύνολο των συνδρομητών που την χρησιμοποιούν και όχι μόνο στους συνδρομητές WLR. Συνεπώς οι συνδρομητές της υπηρεσίας προεπιλογής με ενεργοποιημένη τη Δυνατότητα του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις» δεν θα έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες που αφορούν το δίκτυο πρόσβασης του ΟΤΕ, όπως π.χ. οι βλάβες.

2. Σχετικά με τους σύντομους κωδικούς 1898 και 1899, οι οποίοι χρησιμοποιούνται για την πρόσβαση στην υπηρεσία Voicemail του ΟΤΕ και σχετίζονται με την ενεργοποίηση της τηλεφωνικής θυρίδας προσωπικού τηλεφωνητή καθώς και την εκτροπή των κλήσεων στην θυρίδα του συνδρομητή, τυχόν ένταξη τους στην Δυνατότητα τους Σχήματος Προεπιλογής φορέα «Όλες οι κλήσεις» θα έχει ως αποτέλεσμα τον αποκλεισμό των συνδρομητών του ΟΤΕ που έχουν ενεργοποιήσει την Δυνατότητα αυτή από τις υπηρεσίες Voicemail του ΟΤΕ.

Θέλουμε να επαναλάβουμε ότι η Δυνατότητα του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις» απευθύνεται στο σύνολο των συνδρομητών που την χρησιμοποιούν και όχι μόνο στους συνδρομητές WLR. Συνεπώς οι συνδρομητές της υπηρεσίας προεπιλογής με

ενεργοποιημένη τη Δυνατότητα του Σχήματος Προεπιλογής «Όλες οι κλήσεις» δεν θα έχουν πρόσβαση στην υπηρεσία Voicemail του ΟΤΕ.

Επίσης θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι η χρέωση των συνδρομητών για κλήσεις προς τους αριθμούς της σειράς 89625xxxxx (ΕΠΑΚ) και 89624xxxxx (ΠΕΑΚ) πραγματοποιείται με τιμολόγια κάτω του πραγματικού κόστους του δικτύου του ΟΤΕ (σύμφωνα και με σύσταση της Επιτροπής σας) και συνεπώς θεωρούμε ότι η ένταξη τους στην υπηρεσία προεπιλογής φορέα Δυνατότητα 3 – Όλες οι κλήσεις θα δημιουργήσει προβλήματα τιμολόγησης της υπηρεσίας μεταξύ των εμπλεκόμενων δικτύων.

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.

Αναφορικά με την προτεινόμενη διαδικασία μετάβασης των συνδρομητών που έχουν σήμερα μόνο την Δυνατότητα 1 ή 2 ή τις Δυνατότητες 1 και 2 με διαφορετικούς παρόχους, αλλά και γενικότερα με οποιαδήποτε διαδικασία μετάβασης συνδρομητών, και με δεδομένο ότι η έναρξη της νέας τροποποιημένης λειτουργίας δεν μπορεί να γίνει αποσπασματικά σε κάποια κέντρα αλλά πανελλαδικά την ίδια ημερομηνία, θα πρέπει να γίνει χρήση της «πρόχειρης» data base των κέντρων για την προετοιμασία της μεταφοράς και στη συνέχεια ταυτόχρονη αλλαγή στο σύνολο των κέντρων της χώρας, αντίστοιχα με τη διαδικασία που ακολουθήθηκε για την αλλαγή του εθνικού αριθμοδοτικού σχεδίου. Θα πρέπει να επισημανθεί ότι σήμερα, λόγω κυρίως της υπηρεσίας φορητότητας αριθμών, η εναλλαγή «πρόχειρης» και ενεργής data base των κέντρων είναι συνεχής και συνεπώς κατά την διάρκεια της σχετικής διαδικασίας θα πρέπει να **παγώσουν** οι όποιες μεταβολές των υπηρεσιών που παρέχονται στους συνδρομητές των ψηφιακών κέντρων του ΟΤΕ, λιανικές και χονδρικές, όπως ενεργοποιήσεις – τροποποιήσεις - καταργήσεις προεπιλογών, ενεργοποιήσεις φορητών αριθμών, ενεργοποιήσεις νέων αριθμοσειρών, μεταβολές σε χρεώσεις κλπ. **κατά ένα τουλάχιστον δεκαήμερο** και να μην υποβάλλονται στον ΟΤΕ σχετικές αιτήσεις που πρόκειται να υλοποιηθούν κατά την χρονική περίοδο αυτή.

Η γραπτή ενημέρωση των συνδρομητών πρέπει να γίνει με την αποστολή κειμένου το οποίο θα έχει συντάξει η ΕΕΤΤ και θα είναι κοινό για όλους τους παρόχους.

5. Συμφωνείτε με την επιβολή της υποχρέωσης αμέσως μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα, να λήγει αυτοδικαίως η συμβατική σχέση μεταξύ του κατηγορημένου 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. Δεδομένου ότι τόσο ο ΟΤΕ όσο και η ΕΕΤΤ έχουν γίνει αποδέκτες παραπόνων από συνδρομητές σχετικά με πρακτικές Παρόχων να συνεχίσουν να χρεώνουν μετά την κατάργηση της Προεπιλογής, θεωρούμε ότι η αυτοδίκαιη λύση της συμβατικής σχέσης δύναται να ισχυροποιήσει το πλαίσιο προστασία του καταναλωτή. Είναι γεγονός άλλωστε ότι ο τρόπος της καταγγελίας της εν λόγω σύμβασης και το χρονικό σημείο κατά το οποίο επέρχονται τα αποτελέσματα αυτής αποτελούσε σημείο διένεξης.

Θεωρούμε όμως ότι οι προτεινόμενες αλλαγές που προκύπτουν στα πλαίσια της προστασίας των καταναλωτών δε αντιμετωπίζουν το βασικό ζήτημα που προκύπτει για τους καταναλωτές να εγγράφονται χωρίς την σύμφωνη γνώμη τους ως πελάτες προεπιλογής σε άλλες εταιρίες από αυτές της επιλογής τους και χωρίς να γνωρίζουν εκ των προτέρων, να συμφωνούν και να υπογράφουν συμβατικό κείμενο και προτείνουμε πρόσθετες τροποποιήσεις αναλυτικά στην απάντηση της σχετικής Ερώτησης 6.

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.

Από πλευράς του ΟΤΕ κρίνεται ότι οι αλλαγές που πρέπει να γίνουν στον ισχύοντα κανονισμό προεπιλογής θα πρέπει να αναφέρονται αποκλειστικά στην προστασία του καταναλωτή από τις παρελκυστικές πρακτικές των παρόχων οι οποίες προκαλούν σωρεία προβλημάτων και παραπόνων αποδέκτης των οποίων είναι η ΕΕΤΤ. Οι προτεινόμενες αλλαγές στον τομέα αυτό δεν αντιμετωπίζουν το βασικό ζήτημα που προκύπτει για τους καταναλωτές να εγγράφονται χωρίς την σύμφωνη γνώμη τους ως πελάτες προεπιλογής σε άλλες εταιρίες από αυτές της επιλογής τους και χωρίς να γνωρίζουν εκ των προτέρων, να συμφωνούν και να υπογράφουν συμβατικό κείμενο.

Επίσης, σχετικά με την δυνατότητα τηλεφωνικής υποβολής αιτήματος Προεπιλογής Φορέα όπως περιγράφεται στο άρθρο 9 του Κανονισμού θεωρούμε ότι η μαγνητοφώνηση αυτής με την απαραίτητη καταγραφή του συνόλου των στοιχείων που απαιτούνται δεν διασφαλίζει πλήρως την εγκυρότητα της κατάρτισης της σύμβασης. Και αυτό διότι, από τα παράπονα των καταναλωτών αποδεικνύεται ότι πολλάκις – ειδικότερα οι καταναλωτές σε μεγαλύτερη ηλικία- αδυνατούν να κατανοήσουν την δυνατότητα αυτή, συναινούν δε στην υποβολή αιτήματος χωρίς όμως να αντιλαμβάνονται την δέσμευση την οποία αναλαμβάνουν και ως εκ τούτου δεν συναινούν στην οριστική κατάρτιση της σύμβασης. Θεωρούμε επομένως αναγκαίο να

συνοδεύεται με την έγγραφη συναίνεση του καταναλωτή εντός εύλογου χρονικού διαστήματος από την υποβολή της τηλεφωνικής υποβολής αιτήματος.

Η ΕΕΤΤ είναι αποδέκτης και γνώστης χιλιάδων καταγγελιών πελατών του ΟΤΕ αλλά και άλλων παρόχων που αναφέρονται σε όλες τις πτυχές του προβλήματος και οφείλει να προχωρήσει ακόμα και τώρα σε ρύθμιση ώστε να μην έχει δυνατότητα πάροχος να παραγγέλλει προεπιλογή αν δεν έχει στα χέρια του ενυπόγραφο αίτημα πελάτη και φωτοτυπία της ταυτότητας του. Προτείνουμε δηλαδή να ισχύσει και για την προεπιλογή φορέα η διαδικασία που ισχύει για την κατάθεση αιτήσεων πελατών στην περίπτωση του ΑΠΤοΒ και συγκεκριμένα:

- Εγγράφως, με την επισύναψη φωτοτυπίας ταυτότητας
- Με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας
- Ηλεκτρονικά μόνο με τη χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής.

Σε περίπτωση δε που εντοπίζονται περιπτώσεις παράτυπης εγγραφής πελατών να επιβάλλονται αυστηρά πρόστιμα.

Παράλληλα θέλουμε να επισημάνουμε ότι για το θέμα γίνονται συζητήσεις και λαμβάνονται μέτρα και σε άλλες χώρες. Συγκεκριμένα πρόσφατα στη Γερμανία σε κοινή ανακοίνωση των Υπουργείων Δικαιοσύνης και Τροφίμων – Γεωργίας – Προστασίας καταναλωτή εκφράζεται η πρόθεση για περαιτέρω έλεγχο των τηλεπωλήσεων και των επιθετικών πρακτικών που χρησιμοποιούν οι διάφορες εταιρίες, γίνεται δε ιδιαίτερη αναφορά στα προβλήματα στην πώληση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών κυρίως προεπιλογής και φορητότητας (πηγή Cullen International Big Five Μαρτίου 2008).

Σχετικά με την διάταξη του άρθρου 9 παρ.13 δυνάμει της οποίας ο Υπόχρεος Πάροχος απαγορεύεται να προχωρήσει σε κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα σε συνδρομητή πριν πάροδο (2) δύο μηνών από την ημερομηνία έναρξης, θεωρούμε ότι η εν λόγω απαγόρευση περιορίζει υπέρμετρα την ελευθερία των συναλλαγών από μέρους του καταναλωτή και των επιλογών του και ως εκ τούτου προτείνουμε την κατάργηση της.

Επίσης στον πάροχο προεπιλογής δίνεται αδικαιολόγητα μεγάλο χρονικό περιθώριο δεκαπέντε ημερών μέχρι την υλοποίηση της επιθυμίας του πελάτη όταν αυτός ζητά την κατάργηση της προεπιλογής παρά το γεγονός ότι η ίδια η ΕΕΤΤ διαπιστώνει τις παράνομες και παρελκυστικές πρακτικές των παρόχων. Η διαδικασία την κατάργησης θα πρέπει να αντιμετωπισθεί ισοδύναμα με την διαδικασία αλλαγής παρόχου και να ισχύσουν οι ίδιοι όροι και προθεσμίες.

Οι προβλεπόμενες στο άρθρο 9 παράγραφος 5 του ισχύοντος κανονισμού προεπιλογής διαδικασίες που δημιουργούν απίστευτη πολυπλοκότητα και χρονικές καθυστερήσεις

αποκλειστικά και μόνο όταν ο πελάτης ζητά την παροχή υπηρεσιών από τον ΟΤΕ πρέπει να καταργηθούν και να αντιμετωπισθεί και ο ΟΤΕ ισότιμα με τους άλλους παρόχους.

Με βάση το μεγάλο και διογκούμενο αριθμό παραπόνων πελατών που δεχόμαστε και τα οποία αφορούν σε αυθαίρετη ή εν αγνοία του συνδρομητή ενεργοποίηση προεπιλογής φορέα είναι απαραίτητο:

- Να γίνει ρητή αναφορά στον Κώδικα Δεοντολογίας και στις σχετικές υποχρεώσεις των παρόχων.
- Να εισαχθούν διατάξεις που να περιγράφουν διαδικασία ταχείας διερεύνησης και αποκατάστασης περιπτώσεων slamming. Ιδιαίτερα στην τελευταία περίπτωση, θα πρέπει να γίνεται η κατάργηση προ της παρέλευσης του διμήνου. Δεδομένου δε ότι οι απαντήσεις των παρόχων σε σχετικές καταγγελίες του ΟΤΕ καθυστερούν πολύ (και συνεπώς και η αποκατάσταση), θα ήταν χρήσιμο να οριστεί ανώτατο χρονικό διάστημα ενός του οποίου οι καταγγελίες θα πρέπει να επιλύονται.
- Κατάργηση ΠΦ: Θα πρέπει να τροποποιηθεί το σχετικό σημείο ώστε να καθίσταται δυνατή η αυτόματη αποδοχή από το σύστημα αιτήματος κατάργησης από την λιανική ΟΤΕ που υποβάλλεται για δεύτερη φορά μετά από δεύτερο αίτημα συνδρομητή ακόμα και αν δεν έχει παρέλθει το δίμηνο. Ιδιαίτερα επισημαίνεται ότι βάσει του ν. 2251/94 όπως ισχύει, οι καταναλωτές έχουν δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών. Στην περίπτωση αυτή δεν θα έπρεπε να ισχύει για τα αιτήματά τους ο περιορισμός του διμήνου.
- Να εξεταστεί ο βαθμός ενεργούς εμπλοκής της ΕΕΤΤ στην διερεύνηση των παραπόνων επιλύοντας άμεσα απλά ζητήματα και αφού έχει ήδη ερωτηθεί ο εναλλακτικός πάροχος. Παράλληλα, είναι απαραίτητο να καθορίζεται από τον Κανονισμό η συντρέχουσα αρμοδιότητα μεταξύ ΕΕΤΤ και ΓΓΚ σε σχέση με τις καταγγελίες των καταναλωτών

Τέλος θα θέλαμε να επισημάνουμε ορισμένες ανακολουθίες μεταξύ του ισχύοντα κανονισμού και του RIO 2007. Στα πλαίσια της συνολικότερης τροποποίησης του κανονισμού προτείνουμε τις παρακάτω τροποποιήσεις:

- Στον ισχύοντα κανονισμό προεπιλογής, στο άρθρο 9 όπου περιγράφονται οι διαδικασίες διεκπεραίωσης των αιτήσεων, η κατάθεση των αιτήσεων περιγράφεται ως «ηλεκτρονική αποστολή-παραλαβή λιστών». Στο νέο RIO οι φράσεις αυτές έχουν αντικατασταθεί από φράσεις του τύπου «καταχώρηση αιτήσεων στο WCRM» (η παράγραφος 8 του άρθρου 9 μπορεί να απαλειφθεί πλήρως).
- Σε αρκετά σημεία στον κανονισμό, η αποδοχή-απόρριψη των αιτήσεων προεπιλογής περιγράφεται ως «ηλεκτρονική αποστολή θετικής επιβεβαίωσης ή αιτιολογημένης απόρριψης», ενώ στο RIO οι αντίστοιχες φράσεις είναι «ενημέρωση μέσω του WCRM για την αποδοχή ή την αιτιολογημένη απόρριψη της αίτησης».

- Σχετικά με τις προθεσμίες υλοποίησης των αιτήσεων, αυτές αναφέρονται ως «ημέρες από την κοινοποίηση στον Προεπιλεγμένο/Υπόχρεο Πάροχο» ενώ στο RIO αναφέρονται ως «ημέρες από την καταχώρηση των αιτήσεων στο WCRM». Με την ευκαιρία της τροποποίησης του κανονισμού θα μπορούσαν να διορθωθούν όλα αυτά τα σημεία, ώστε να έρθουν και σε συμφωνία με το RIO.
- Στο στοιχείο γ του Άρθρο 9 παρ. 7, η πρόταση «Ο νέος Προεπιλεγμένος Πάροχος ενημερώνει εν συνεχεία...» να διαγραφεί, δεδομένου ότι η ενημέρωση για την αποδοχή-απόρριψη των αιτήσεων από τον ΟΤΕ γίνεται μέσω του WCRM τόσο προς τον νέο όσο και προς τον υφιστάμενο πάροχο.

Προτείνουμε τέλος, εάν η ΕΕΤΤ προβεί στις σχετικές τροποποιήσεις, αντί του όρου WCRM που υπάρχει στο RIO 2007 να χρησιμοποιηθεί ο γενικότερος όρος «ηλεκτρονικό σύστημα διαχείρισης αιτημάτων προεπιλογής φορέα».