

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ



ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΤΗΣ
ΕΕΤΤ

ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ
ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ
ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ

Απρίλιος 2008

TELLAS Α.Ε.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932
www.tellas.gr, info@tellas.gr

A. Εισαγωγή

Η εταιρεία μας χαιρετίζει τη διεξαγωγή από την ΕΕΤΤ δημόσιας διαβούλευσης για την τροποποίηση της Απόφασης της ΕΕΤΤ Α.Π. 366/48/8-12-2005 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά».

Παρακάτω σας παραθέτουμε γενικά σχόλια επί της διαβούλευσης:

Προεπιλογή και Χονδρική Εκμίσθωσης Γραμμής (ΧΕΓ)

Η προτεινόμενη τροποποίηση του κανονισμού προεπιλογής εισάγοντας την νέα Δυνατότητα "3" η οποία συμπεριλαμβάνει κλήσεις προς μη γεωγραφικούς αριθμούς είναι προς τη σωστή κατεύθυνση, ώστε να προετοιμαστεί κατάλληλα και έγκαιρα η τηλεπικοινωνιακή αγορά για την εισαγωγή της υπηρεσίας ΧΕΓ.

Η εταιρεία μας, όπως επισήμανε και στη σχετική διαβούλευση για την προσφορά αναφοράς για την παροχή ΧΕΓ, θεωρεί ότι είναι απολύτως αναγκαία η παροχή από τον ΟΤΕ χονδρικού προϊόντος εκμίσθωσης γραμμών (ΧΕΓ) υπό όρους εύλογους προκειμένου να δοθεί η δυνατότητα στους εναλλακτικούς παρόχους να ανταγωνίζονται τις προσφορές του ΟΤΕ και κυρίως τη διευκόλυνση της ενιαίας τιμολόγησης, η οποία αποτελεί επί του παρόντος σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα του ΟΤΕ στην αγορά της λιανικής.

Είμαστε στη δυσάρεστη θέση να επισημάνουμε ότι η προσφορά αναφοράς για την παροχή ΧΕΓ από τον ΟΤΕ είναι ακόμη σε εκκρεμότητα παρόλο που η σχετική διαβούλευση έλαβε χώρα εδώ και εννέα μήνες.

Η ΧΕΓ θα εισαχθεί τελικά πολύ καθυστερημένα στην ελληνική αγορά δεδομένου ότι η πλειονότητα των ευρωπαϊκών χωρών έχουν προβεί εδώ και αρκετά χρόνια στην επιβολή της συγκεκριμένης υποχρέωσης στον εκάστοτε δεσπόζοντα οργανισμό. Ωστόσο, παρόλο που η ΧΕΓ εισάγεται σε μια περίοδο που η ελληνική τηλεπικοινωνιακή αγορά εισέρχεται σε φάση ανταγωνισμού των υποδομών (παροχής υπηρεσιών μέσω ΑΠΤΒ), θεωρούμε ότι η εισαγωγή της ΧΕΓ σε συνδυασμό με την νέα Δυνατότητα "3" του κανονισμού προεπιλογής, αν και προϊόν που ευνοεί το μοντέλο της μεταπώλησης, μπορεί υπό συγκεκριμένους όρους να συνδράμει αποτελεσματικά στην προώθηση του ανταγωνισμού.

Εν όψει των παραπάνω, κρίνεται σκόπιμο να επισπευσθεί η έκδοση της Προσφοράς Αναφοράς ΧΕΓ ώστε η εισαγωγή της σε εμπορικό επίπεδο από τον ΟΤΕ και σε συνέχεια από τους Παρόχους να συμπέσει χρονικά με την προσθήκη της νέας επιλογής "3".

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932

www.tellas.gr, info@tellas.gr

B. Απαντήσεις επί των Ερωτήσεων

Ερώτηση 1

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

Συμφωνούμε επί της αρχής λαμβάνοντας υπόψη τις επιφυλάξεις που αναφέρονται επιμέρους.

Ερώτηση 2

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

Συμφωνούμε με τα συμπεράσματα της ΕΕΤΤ και συνεπώς με τη συνένωση των Δυνατοτήτων 1 & 2 στη νέα Δυνατότητα 1.

Ωστόσο, προτείνουμε οι νέες Δυνατότητες να ονομαστούν Δ4 (συνένωση υφιστάμενων Δ1 και Δ2) και Δ5 (Όλες οι κλήσεις) για αποφυγή προβλημάτων στην μετάβαση.

Ερώτηση 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»; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.

Συμφωνούμε για το σύνολο των κλήσεων προς μη γεωγραφικούς αριθμούς με την παρακάτω επιφύλαξη αναφορικά με τη συλλογή κλήσεων προς αριθμούς της σειράς 89 και ειδικότερα την υπηρεσία ΕΠΑΚ ΟΤΕ:

Προς το παρόν ο ΟΤΕ δεν παρέχει διασύνδεση για αριθμούς της σειράς 89 (ΕΠΑΚ) ΟΤΕ παρόλο που η εταιρεία μας με σχετικές επιστολές έχει ζητήσει να συμπεριληφθούν. Επιπλέον, οι όροι και προϋποθέσεις για τις εν λόγω υπηρεσίες δεν καλύπτονται από το υφιστάμενο ΥΠΔ.

Οι λιανικές χρεώσεις του ΟΤΕ προς αριθμούς ΕΠΑΚ είναι αποδεδειγμένα πολύ κάτω του κόστους. Χαρακτηριστικό είναι το γεγονός ότι αν οι κλήσεις συμπεριληφθούν στην νέα Δυνατότητα (3), η λιανική τιμή του ΟΤΕ (Off peak=>0,0029€/min, Peak=> 0,0059€/min) είναι κατά πολύ μικρότερη της ονομαστικής τιμής συλλογής και θεωρούμε ότι αν καθοριστούν τιμές χονδρικής, τα περιθώρια κέρδους των παρόχων θα είναι αρνητικά στην περίπτωση που θα πρέπει να ανταγωνιστούν επί ίσοις όροις τον ΟΤΕ.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Ερώτηση 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; Αιτιολογήστε την απάντησή σας.

Θεωρούμε ότι η ενημέρωση των συνδρομητών θα πρέπει να γίνει 1 ή 2 μήνες πριν την εφαρμογή από τον ΟΤΕ των νέων Δυνατοτήτων Προεπιλογής Φορέα και όχι 1 μήνα μετά την δημοσίευση της απόφασης μιας και υπάρχει το ενδεχόμενο η τρίμηνη περίοδος που προτείνεται μέχρι την εφαρμογή από τον ΟΤΕ της νέας απόφασης να παραταθεί.

Επιπλέον, θεωρούμε ότι είναι σκόπιμο οι συνδρομητές των υφιστάμενων Δυνατοτήτων 1 & 2 να μεταβαίνουν αυτόματα στη νέα διευρυμένη Δυνατότητα 1. Ο Πάροχος θα ενημερώνει τους συνδρομητές σχετικά όπως προβλέπεται στο προτεινόμενο σχέδιο και στην περίπτωση που οι συνδρομητές δεν επιθυμούν την μετάβαση, τότε να υποβάλλουν έγγραφο αίτημα στον Πάροχο για να καταργηθεί η προεπιλογή φορέα.

Ερώτηση 5

Συμφωνείτε με την επιβολή της υποχρέωσης αμέσως μετά την κατάργηση της Προεπιλογής Φορέα, να λήγει αυτοδικαίως η συμβατική σχέση μεταξύ του κατηρημένου 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; Αιτιολογήστε την απάντησή σας. Στην περίπτωση που δεν συμφωνείτε διατυπώστε τις προτάσεις σας για την διασφάλιση της προστασίας του καταναλωτή στο θέμα αυτό.

Παρά το γεγονός ότι η ανωτέρω πρόταση έρχεται σε πλήρη αντίθεση με θεμελιώδεις αρχές του ενοχικού δικαίου, η εταιρεία μας θα συμφωνούσε με την εφαρμογή της για τους νέους πελάτες προεπιλογής οι οποίοι θα ενημερωθούν σχετικά με την νέα διαδικασία, η οποία θα περιγράφεται επαρκώς και στους όρους των συμβάσεων μεταξύ των παρόχων και των συνδρομητών. Για τους συνδρομητές που έχουν ήδη υπογράψει συμβάσεις στις οποίες ορίζεται ότι θα έχουν τη δυνατότητα χρήσης των ίδιων υπηρεσιών (συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που παρέχονται έναντι παγίου) μέσω επιλογής φορέα η εφαρμογή μιας τέτοιας διαδικασίας έρχεται σε πλήρη αντίθεση με την ενημέρωση που έχουν λάβει σχετικά οι συνδρομητές μέσω των όρων των συμβάσεών τους. Επομένως, θα πρέπει η ΕΕΤΤ να μεριμνήσει για την ορθή ενημέρωση των συνδρομητών προκειμένου να αποφευχθούν

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932

www.tellas.gr, info@tellas.gr

καταγγελίες συνδρομητών λόγω της μη παροχής υπηρεσιών ή εκπτώτικων πακέτων που θεωρούσαν ότι δικαιούνται έναντι παγίου.

Σε κάθε περίπτωση, αντί της κατάργησης της συμβατικής σχέσης, θεωρούμε ορθότερο να τροποποιείται η συμβατική σχέση ούτως ώστε ο συνδρομητής να μεταβαίνει σε πρόγραμμα άνευ παγίου και με επιλογή φορέα. Στην περίπτωση αυτή, ο συνδρομητής θα εξακολουθεί να έχει τη δυνατότητα να κάνει χρήση των υπηρεσιών του παρόχου, αλλά δεν θα χρεώνεται εάν δεν πληκτρολογήσει τον Κωδικό Επιλογής Φορέα πριν από την κλήση. Είναι προφανές ότι κανένας συνδρομητής δεν θα διαμαρτυρηθεί για το γεγονός ότι χρεώθηκε για μια κλήσεις τις οποίες πραγματοποίησε κάνοντας χρήση του Κωδικού Επιλογής Φορέα. Η υποβολή νέου αιτήματος στην περίπτωση αυτή είναι υπερβολική, ιδίως εφόσον η παροχή των υπηρεσιών μέσω Επιλογής Φορέα ήδη προβλέπονται στις συμβάσεις μεταξύ των συνδρομητών και της εταιρείας μας. Υποβολή νέου αιτήματος θα πρέπει απαιτείται μόνο στην περίπτωση που ο συνδρομητής επιλέξει να διατηρήσει την Επιλογή Φορέα σε συνδυασμό με κάποιο πρόγραμμα με πάγιο. Στην περίπτωση αυτή, δεδομένου ότι πρόκειται για συνδρομητές που γνωρίζουν πλήρως τους όρους παροχής υπηρεσιών και έχουν κάνει χρήση αυτών, θεωρούμε υπερβολική τη διαδικασία σύναψης νέας σύμβασης. Ο συνδρομητής ο οποίος δηλώνει ότι επιθυμεί να διατηρήσει με Επιλογή Φορέα ένα πρόγραμμα που ήδη χρησιμοποιούσε με Προεπιλογή δεν ενημερώνεται για πρώτη φορά για την υπηρεσία ώστε να απαιτείται η εκ νέου περιγραφή της.

Αναλυτικά προτείνουμε:

A) Για πελάτες που δεν πλήρωναν πάγιο στην Προεπιλογή να μη γίνεται αυτοδίκαια κατάργηση της Επιλογής Φορέα, αλλά να εξακολουθεί να παρέχεται η δυνατότητα Επιλογής Φορέα. Οι συνδρομητές αυτοί θα χρεωθούν μόνο εάν πραγματοποιήσουν κλήσεις κάνοντας χρήση του τετραψήφιου Κωδικού Επιλογής Φορέα.

B) Για πελάτες που πλήρωναν πάγιο στην Προεπιλογή, να μη γίνεται αυτοδίκαια κατάργησης της Επιλογής Φορέα, αλλά να μεταφέρεται αυτοδίκαια ο πελάτης σε πρόγραμμα επιλογής φορέα χωρίς πάγιες χρεώσεις. Παράλληλα ο Πάροχος να έχει τη δυνατότητα να λάβει τη συναίνεση του πελάτη τηλεφωνικά για την παροχή της υπηρεσίας Επιλογής Φορέα με πάγιο, χωρίς να απαιτείται η αποστολή νέας σύμβασης. Σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν λάβει τη συναίνεση του συνδρομητή τηλεφωνικά μέσω ηχογραφημένης συνομιλίας για τη διατήρηση του παγίου, θα διατηρεί μεν ενεργή την Επιλογή Φορέα αλλά θα μεταφέρει το συνδρομητή στο βασικό πρόγραμμα που παρέχεται χωρίς πάγιο.

Οι παραπάνω προτάσεις προσβλέπουν στην αποτελεσματική διαχείριση (π.χ. χωρίς να χρειάζεται η διαδικασία νέας ενεργοποίησης, η αποστολή εγγράφων

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932

www.tellas.gr, info@tellas.gr

κλπ) των συνδρομητών που επιθυμούν και συναινούν να έχουν Επιλογή Φορέα είτε χωρίς είτε με πάγιο.

Ερώτηση 6

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

Φραγή Κλήσεων

Σύμφωνα με το υφιστάμενο ρυθμιστικό πλαίσιο (ΥΠΔ 2007) σχετικά με την προεπιλογή φορέα και τη δυνατότητα φραγής «Ο συνδρομητής που κάνει χρήση της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, μέσω του δικτύου του Τ.Π., δύναται να αιτηθεί τη διευκόλυνση επιλεκτικής φραγής εξερχόμενων κλήσεων για τις κατηγορίες κλήσεων που περιλαμβάνονται στις Δυνατότητες του σχήματος προεπιλογής που έχει επιλέξει. Η αίτηση αυτή μπορεί να κατατεθεί από το συνδρομητή είτε στον προεπιλεγμένο Τ.Π. είτε στον ΟΤΕ. Κάθε δίκτυο παρέχει την δυνατότητα επιλεκτικής φραγής των εξερχόμενων κλήσεων με τους δικούς του όρους και προϋποθέσεις. Σε ότι αφορά το δίκτυο του ΟΤΕ η φραγή εξερχόμενων κλήσεων υπερισχύει της υπηρεσίας προεπιλογής.»

Εν όψει των παραπάνω υποχρεώσεων και για την καλύτερη μετάβαση του συνδρομητή στις νέες Δυνατότητες Προεπιλογής προτείνουμε όπως είναι διαθέσιμες οι σχετικές πληροφορίες για την κατηγορία φραγής εξερχόμενων κλήσεων που έχει επιλέξει ο καταναλωτής στο CPS-wCRM τη στιγμή που γίνεται η αίτηση προεπιλογής. Η συγκεκριμένη πρόταση είναι απαραίτητη ώστε να είναι δυνατός ο συγχρονισμός των υπηρεσιών φραγής μέσω του Παρόχου με αυτές που ο καταναλωτής είχε επιλέξει μέσω ΟΤΕ. Η εισαγωγή της συγκεκριμένης υπηρεσίας στο WCRM θα βοηθήσει να προληφθούν πιθανά παράπονα των καταναλωτών.

Κατάρτιση Σύμβασης από απόσταση

Κρίνουμε σκόπιμο να διευκρινιστεί από την ΕΕΤΤ μέσω κανονιστικού κειμένου η έννοια της ενημέρωσης του συνδρομητή σχετικά με τα τιμολόγια του παρόχου. Είναι προφανές ότι η ανάγνωση του πλήρους τιμοκαταλόγου των κλήσεων, συμπεριλαμβανομένων των διεθνών προορισμών κλπ. αφενός είναι πρακτικά αδύνατη αφετέρου δεν εξυπηρετεί τον συνδρομητή που υποβάλλει το αίτημά του τηλεφωνικά. Επομένως, προτείνεται να διευκρινιστεί ότι επαρκή ενημέρωση αποτελεί η ενημέρωση του συνδρομητή σχετικά με τις πάγιες χρεώσεις, το χρόνο και τις κατηγορίες κλήσεων που περιλαμβάνονται σε αυτές. Εκτός αυτού, εφόσον ο πελάτης απευθύνει ερώτημα για κάποια επιμέρους υπηρεσία (π.χ. τιμές κλήσεων προς κινητά δίκτυα ή κόστος αστικής κλήσης), ο Πάροχος οφείλει να ενημερώσει σχετικά.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Μεταβατικές διατάξεις

Συμφωνούμε με την εφαρμογή των νέων Δυνατοτήτων συμπεριλαμβανομένης και της νέας Δυνατότητας 3 «Όλες οι κλήσεις» μετά την πάροδο τριών (3) μηνών από την δημοσίευση της απόφασης.

Επίσης, προτείνουμε όπως προβλεφθεί μια περίοδος δεκαπέντε (15) ημερών πριν την εμπορική εφαρμογή της νέας Δυνατότητας 3 ώστε να δοκιμασθεί σε τεχνικό επίπεδο αλλά και σε επίπεδο CPS-wCRM (*Manuals, εκπαιδεύσεις κλπ*) η εισαγωγή της νέας υπηρεσίας.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 211 1200411, Fax: 211 1200932
www.tellas.gr, info@tellas.gr