



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ
ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΠΕΡΙ
«ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ
ΑΓΟΡΑ»**

30 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2005

ΜΑΡΟΥΣΙ, ΑΘΗΝΑ



ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ	1
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	2
ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ.....	4
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 1</i>	4
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 2</i>	4
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 3</i>	5
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 4</i>	5
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 5</i>	6
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 6</i>	7
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 7</i>	9
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 8</i>	10
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 9</i>	10
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 10</i>	11
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 11</i>	13
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 12</i>	15
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 13</i>	15
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 14</i>	16
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 15</i>	17
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 16</i>	18
<i>ΕΡΩΤΗΣΗ 17</i>	18
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ	20



ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η δημόσια διαβούλευση αναφορικά με ανακύπτοντα προβλήματα ή/ και ζητήματα παροχής της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά πραγματοποιήθηκε στο διάστημα 26-10-2005 έως 11-11-2005 και βασίστηκε στο σχετικό κείμενο της EETT¹. Στη δημόσια διαβούλευση κατέθεσαν τις απόψεις τους σε έντυπη ή ηλεκτρονική μορφή 11 συνολικά φορείς. Ο λεπτομερής κατάλογος των συμμετεχόντων επισυνάπτεται στο παράρτημα Ι.

Στόχος της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης είναι να λάβει η EETT απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου Προεπιλογής Φορέα και ειδικότερα αναφορικά με α) την ανάγκη λήψης μέτρων περιορισμού ή/και απαγόρευσης της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns) και το είδος των μέτρων που ενδείκνυνται για το σκοπό αυτό, β) τις διαδικασίες κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, αλλά και τους τρόπους υποβολής των εκάστοτε αιτήσεων είτε ενεργοποίησης είτε κατάργησης Προεπιλογής Φορέα καθώς και γ) την εγκαθίδρυση ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας μεταξύ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων για τη διακίνηση και διεκπεραίωση αιτημάτων Προεπιλογής Φορέα με ταυτόχρονη διενέργεια εκ μέρους της EETT εποπτικών ελέγχων συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία.

Για την καλύτερη παρουσίαση των απόψεων των επιχειρήσεων που απάντησαν στο ερωτηματολόγιο, στο κείμενο που ακολουθεί χρησιμοποιείται ο παρακάτω συμβολισμός: **(A/B)** όπου:

¹ Κείμενο δημόσιας διαβούλευσης αναφορικά με τον Κανονισμό της EETT περί «Εισαγωγής Προεπιλογής Φορέα στην ελληνική Αγορά», 26-10-2005



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

A: ο αριθμός των εταιριών/συλλόγων/ιδιωτών που έχουν την ίδια άποψη στο συγκεκριμένο ερώτημα/ υποερώτημα.

B: ο αριθμός των εταιριών/συλλόγων/ιδιωτών που απάντησαν στο συγκεκριμένο ερώτημα/υποερώτημα.



ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ ΤΗΣ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 1

Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης:

i. μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο;

ii. είτε στον Προεπιλεγμένο του Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο;

iii. μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο;

Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Οκτώ (8/10) θεωρούν ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, ο οποίος είναι και ο αντισυμβαλλόμενος με το συνδρομητή.

Δύο (2/10) θεωρούν ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο, υποστηρίζοντας ότι η αίτηση κατάργησης θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να υποβάλλεται σε εκείνον τον πάροχο με τον οποίο θέλει να συμβληθεί ο καταναλωτής.

ΕΡΩΤΗΣΗ 2

Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) διαφωνεί με την διαφοροποίηση μεταξύ ενεργοποίησης και κατάργησης. Προτείνει και οι δύο διαδικασίες να γίνονται και τηλεφωνικά αλλά με μαγνητοφώνηση.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι ο έγγραφος τύπος, είναι ο μόνος με τον οποίο συνάπτεται, τροποποιείται ή καταγγέλλεται οποιαδήποτε σύμβαση και προτείνει και για τα θέματα αυτά οι όποιες ρυθμίσεις αποφασισθούν από την ΕΕΤΤ να συμπεριλαμβάνουν και τις



σχετικές διατάξεις του Ν.2251/1994 για την προστασία του καταναλωτή, έτσι ώστε η τήρηση αυτών να ελέγχεται ευκολότερα.

Οκτώ (8/10) δηλώνουν ότι διαφωνούν με την υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο. Ένας (1/8) από αυτούς θεωρεί ότι εάν τελικά εφαρμοσθεί η υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο, το αίτημα θα πρέπει να υποβάλλεται εγγράφως. Επίσης ένας (1/8) από αυτούς συμφωνεί στην έγγραφη υποβολή αλλά μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και όχι στον Υπόχρεο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 3

Στην περίπτωση που το αίτημα κατάργησης υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο, συμφωνείτε με το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των 5 ημερών στο οποίο ο Υπόχρεος Πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο που «χάνει» τον συνδρομητή για την υποβολή της αίτησης κατάργησης;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν εννέα (9) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/9) διαφωνεί με τη διαφοροποίηση μεταξύ περίπτωσης ενεργοποίησης και κατάργησης και θεωρεί ότι όλοι οι πάροχοι θα πρέπει να θεωρούνται αξιόπιστοι.

Ένας (1/9) θεωρεί ότι με δεδομένες τις δυνατότητες που προσφέρει η τεχνολογία το χρονικό διάστημα των 5 ημερών είναι αδικαιολόγητα μεγάλο για την επικοινωνία μεταξύ των παρόχων.

Ένας (1/9) συμφωνεί.

Έξη (6/9) δηλώνουν ότι διαφωνούν με την υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο. Δύο (2/6) από αυτούς θεωρούν ότι σε περίπτωση που παρασχεθεί κάποιο χρονικό διάστημα για την επικοινωνία του παρόχου με το συνδρομητή αυτό δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερο από 10 εργάσιμες ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος κατάργησης από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 4

Συμφωνείτε με την υλοποίηση ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής για την καλύτερη και άμεση ενημέρωση των συνδρομητών ως προς την ενεργοποίηση ή μη της προεπιλογής στην τηλεφωνική τους γραμμή;



Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) δεν θεωρεί χρήσιμη τη πρόταση αυτή, διότι δεν εμποδίζει το «slamming» και παράλληλα διαπιστώνει προβλήματα υλοποίησης. Σε περίπτωση που επιλεγεί λύση ανάλογη της φορητότητας κρίνει απαραίτητο η πανελλαδική υπηρεσία να παρέχεται από τον ΟΤΕ και μόνο.

Οκτώ (8/10) συμφωνούν. Από αυτούς τέσσερις (4/8) προτείνουν ο κάθε πάροχος να διαθέτει το δικό του αριθμό ενημέρωσης. Ένας (1/8) προτείνει την υπηρεσία να την δίνει η ΕΕΤΤ. Ένας (1/8) διατηρεί επιφυλάξεις αναφορικά με τη λειτουργία των εικονικών παρόχων και πως αυτοί θα συμμορφωθούν με την προτεινόμενη ρύθμιση.

Ένας (1/8) διατηρεί επιφυλάξεις αναφορικά με το κόστος υλοποίησης της υπηρεσίας.

Ένας (1/10) δεν συμφωνεί, θεωρεί ότι η ενημέρωση των πελατών είναι ευθύνη και υπόθεση του κάθε παρόχου χωριστά και δεν μπορούν να την εμπιστευθούν στον ΟΤΕ ή γενικότερα σ' έναν αριθμό.

ΕΡΩΤΗΣΗ 5

***Θεωρείτε αναγκαία την θέσπιση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period);
Αν ναι, για ποιο χρονικό διάστημα;***

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) διαφωνεί και επισημαίνει ότι η διαβούλευση δεν ασχολείται με το πρόβλημα του slamming αλλά μονομερώς με το win back που κατά την γνώμη του έχει μηδενική έκταση.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι όλες οι επικοινωνίες από εταιρείες που δεν έχουν συμβατική σχέση με τον καταναλωτή επιτρέπονται μόνο αν πραγματοποιούνται με την συναίνεση του καταναλωτή. Μεγαλύτερο είναι το πρόβλημα της αυτόκλητης επικοινωνίας από εταιρείες που ο καταναλωτής δεν γνωρίζει και δεν έχει σχέση ο καταναλωτής και σε αυτές πρέπει να επικεντρωθεί ο κανονισμός, για την καλύτερη προστασία του καταναλωτή. Όταν μία εταιρεία έχει σχέση (σύμβαση) με έναν



καταναλωτή, μπορεί να τον καλεί, όμως οι κλήσεις αυτές πρέπει να έχουν σχέση με την καλύτερη εξυπηρέτησή του, και όχι επιθετικά.

Δύο (2/10) θεωρούν αναγκαία τη θέσπιση “standstill” περιόδου.

Έξη (6/10) θεωρούν ότι η θέσπιση περιόδου “standstill” από μόνη της δεν αποτελεί επαρκές μέτρο για τον περιορισμό των φαινομένων αθέμιτων win back εκστρατειών, διότι είναι πολύ δύσκολος ο έλεγχος εφαρμογής της. Τέσσερις (4/10) από αυτούς θεωρούν ότι η θέσπιση περιόδου “standstill” είναι αναγκαία μόνο ως συμπληρωματικό μέτρο της υποβολής της αίτησης κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Επιπλέον ο ένας από τους τέσσερις θεωρεί απαραίτητη και τη ρητή απαγόρευση ανταλλαγής στοιχείων μεταξύ Τμήματος Χονδρικής και Τμήματος Λιανικής του ΟΤΕ (Chinese wall). Τέλος ένας από τους τέσσερις προτείνει την πρόσθετη υποχρέωση “wholesale line rental”.

Έξη (6/10) προτείνουν χρονική διάρκεια 12 μηνών.

Ένας (1/10) προτείνει χρονική διάρκεια 9 μηνών.

Ένας (1/10) συμφωνεί ότι η χρονική διάρκεια της “standstill” περιόδου πρέπει να είναι 6 μήνες.

ΕΡΩΤΗΣΗ 6

Συμφωνείτε με τις υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

[α] η διάρκεια μιας τέτοιας περιόδου. Θεωρείται ότι η εξαμηνιαία διάρκεια μη επαφής είναι ικανή να καταστήσει το εν λόγω μέτρο αποτελεσματικό. Είναι επίσης δυνατό το μέτρο αυτό να αφορά σε όλους τους συνδρομητές προεπιλογής, ανεξάρτητα από τον χρόνο διεκπεραίωσης και υλοποίησης του αιτήματος ενεργοποίησης προεπιλογής. Στην περίπτωση αυτή απαγορεύεται επί εξαμήνου η προσέγγιση οιοδήποτε συνδρομητή ο οποίος, την ημερομηνία θέσεως σε εφαρμογή του μέτρου απαγόρευσης επαφής, έχει ενεργοποιημένη προεπιλογή.

Όσον αφορά το μέτρο αυτό, ο ορισμός της εξαμηνιαίας, ευδεικτικά, περιόδου δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή στο χρονικό διάστημα που θα έχει πάρει τον πρώτο λογαριασμό από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο (one billing period) να “δοκιμάσει” την υπηρεσία και να συγκρίνει τιμές και παράλληλα δεν περιορίζει τον ανταγωνισμό αφού μέσα σε σχετικά μικρό διάστημα άλλοι πάροχοι μπορούν να προσεγγίσουν τον συνδρομητή με ανταγωνιστικές προσφορές.



β) η θέσπιση ρητής απαγόρευσης επαφής (*stand-still period*), και συνακόλουθης εις ολόκληρον ευθύνης, όχι μόνο στον Υπόχρεο Προεπιλογής Φορέα, αλλά και στους προστηθέντες αυτού, τις θυγατρικές και τους εταίρους του.

γ) η θέσπιση ρητής απαγόρευσης επαφής, εντός του ως άνω διαστήματος, π.χ. εξαμήνου, για οποιοδήποτε συνδρομητή προεπιλογής και για οποιαδήποτε υπηρεσία σταθερής τηλεφωνίας. Για τον σκοπό αυτό η Χονδρική του ΟΤΕ διαβιβάζει στην Λιανική του ενημερωμένη λίστα συνδρομητικών αριθμών που ενδέχονται να εντοπιστούν εντός της *stand-still period*. Μετά την παρέλευση της *stand-still period* οι εν λόγω συνδρομητικοί αριθμοί διαγράφονται από την λίστα.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οκτώ (8/11) από τους συμμετέχοντες.

Πρόταση (α)

Ένας (1/8) διαφωνεί.

Έξι (6/8) συμφωνούν, τρεις από αυτούς προτείνουν χρονική διάρκεια 12 μηνών και ένας προτείνει χρονική διάρκεια 9 μηνών.

Ένας (1/8) θεωρεί ότι η θέσπιση περιόδου "standstill" είναι αναγκαία μόνο ως συμπληρωματικό μέτρο της υποβολής της αίτησης κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και προτείνει διάρκεια τουλάχιστον δώδεκα (12) μηνών για τους νέους συνδρομητές και όσους δεν έχουν συμπληρώσει το χρόνο αυτό.

Πρόταση (β)

Έξι (6/8) συμφωνούν, ο ένας εκ των οποίων εκφράζει επιφυλάξεις για τον τρόπο διασφάλισής της.

Ένας (1/8) συμφωνεί υπό την προϋπόθεση ότι η αίτηση κατάργησης θα υποβάλλεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Ένας (1/8) δεν παίρνει θέση αναφορικά με την πρόταση (β).

Πρόταση (γ)

Ένας (1/8) διαφωνεί, θεωρώντας ότι δεν είναι δυνατόν ένας πάροχος να σταματήσει όλες τις επαφές με τους πελάτες του και θα πρέπει προφανώς να μπορεί να



προωθήσει σε αυτούς υπηρεσίες τηλεφωνίας, ιδιαίτερα υπηρεσίες διαφορετικές από την προεπιλογή.

Τέσσερις (4/8) συμφωνούν. Ένας από αυτούς προτείνει χρονική διάρκεια 9 μηνών. Ένας από αυτούς εκφράζει επιφυλάξεις διότι η πρόταση με τη λίστα δεν συνάδει με το υποχρεωτικό “Chinese wall” μεταξύ χονδρικής και λιανικής του ΟΤΕ και επίσης προτείνει να συμπεριληφθεί και η απαγόρευση επαφής για την ενημέρωση για οιασδήποτε υπηρεσίες του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής, και γενικά για οιαδήποτε εμπορική προσφορά του. Τέλος ένας από αυτούς προτείνει απαγόρευση επαφής με το σύνολο των συνδρομητών που διαθέτουν προεπιλογή για διάστημα ενός έτους και στη συνέχεια ο περιορισμός της ρύθμισης αυτής μόνο στους συνδρομητές που έχουν ενεργοποιήσει την προεπιλογή σε χρονικό διάστημα μικρότερο του ενός έτους.

Τρεις (3/8) θεωρούν ότι η πρόταση αυτή έρχεται σε αντίθεση με τη θέσπιση απαγόρευση επικοινωνίας μεταξύ τμημάτων λιανικής και χονδρικής του Υπόχρεου Προεπιλογής (Chinese wall), δεν προσφέρει καμία διασφάλιση ότι θα γίνεται διαγραφή των αριθμών από τη λίστα, ότι υπάρχουν εμφανείς κίνδυνοι κατάχρησης και δεν δύναται να εξακριβωθεί η τήρηση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 7

Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Επτά (7/10) θεωρούν ότι τα προτεινόμενα μέτρα πρέπει να εφαρμοσθούν μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα.

Δύο (2/10) θεωρούν ότι τα προτεινόμενα μέτρα πρέπει να εφαρμοσθούν σε όλους τους παρόχους.

Ένας (1/10) δεν συμφωνεί με το μέτρο γενικότερα διότι θεωρεί ότι αποτελεί ακραία λύση και όχι Ευρωπαϊκή πρακτική.

**ΕΡΩΤΗΣΗ 8**

Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κ.λπ.) του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής θεωρείται ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη –επαφής; Αιτιολογείστε τις απαντήσεις σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν οκτώ (8) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/8) δεν συμφωνεί με το μέτρο γενικότερα διότι θεωρεί ότι αποτελεί ακραία λύση και όχι Ευρωπαϊκή πρακτική.

Επτά (7/8) θεωρούν ότι στο μέτρο μη επαφής πρέπει να ενταχθούν όλοι οι τρόποι και όλες οι μορφές επαφής. Τρεις (3/8) από αυτούς πιστεύουν ότι η μόνη επαφή που θα μπορούσε να γίνει δεκτή είναι η αποστολή από τον Υπόχρεο Προεπιλογής *antislamming letter*.

ΕΡΩΤΗΣΗ 9

Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή την θέσπιση περιόδου μη επαφής;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι η υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο δεν είναι προς το συμφέρον του καταναλωτή.

Ένας (1/10) διαφωνεί και με τις δύο προτάσεις ισχυρίζοντας ότι πριμοδοτούν το *slamming*. Αντιπροτείνει το διαδεδομένο, κατά την άποψή του, στην ΕΕ μέτρο, της απαγόρευσης μεταφοράς στοιχείων από τις υπηρεσίες χονδρικής στις υπηρεσίες λιανικής του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής.

Οκτώ (8/10) θεωρούν ως πιο αποτελεσματικό μέτρο την υποβολή αιτήματος κατάργησης μόνος στον Προεπιλεγμένο Πάροχο σε συνδυασμό με τη θέσπιση περιόδου μη επαφής. Έξη (6/8) από τους ανωτέρω θεωρούν ότι εάν τα μέτρα



ισχύσουν διαζευκτικά, προτιμώμενο μέτρο είναι η υποβολή αιτήματος κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 10

Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά τους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικά, ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων); Έχετε να προτείνετε κάποια άλλα μέτρα ή συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεις;

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι οι διαδικασίες ενεργοποίησης (και κατάργησης) της προεπιλογής πρέπει να λαμβάνουν υπόψη τους και το χρονικό διάστημα υπαναχώρησης του καταναλωτή που προβλέπεται στο ν. 2251/94 και κρίνει απαραίτητη τη λήψη μέτρων για διασφάλιση της βούλησης του χρήστη ως προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο (και τον ΟΤΕ στην περίπτωση της κατάργησης).

Τρεις (3/10) θεωρούν ότι το αίτημα κατάργησης προεπιλογής θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο εγγράφως και να φέρει ιδιόχειρη υπογραφή του αιτούντος.

Δύο (2/10) θεωρούν ότι η αίτηση ενεργοποίησης προεπιλογής θα πρέπει να γίνεται είτε με έντυπο είτε ενυπόγραφο τηλεομοιοτυπία είτε τηλεφωνικά μέσω κλήσεων εφόσον όμως αυτές μαγνητοφωνούνται υποχρεωτικά. Ένας από αυτούς υποστηρίζει ότι δεν χρειάζεται η τήρηση του εγγράφου τύπου ή η σχετική μαγνητοφώνηση στην περίπτωση όπου ο αιτούμενος την προεπιλογή πελάτη είναι ήδη συνδρομητής του σχετικού παρόχου για άλλες υπηρεσίες.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι για την υποβολή των αιτήσεων ενεργοποίησης μπορούν να υπάρχουν πολλαπλοί τρόποι υποβολής.

Δύο (2/10) θεωρούν ότι γενικά τα αιτήματα θα πρέπει να υποβάλλονται εγγράφως και να φέρουν ιδιόχειρη υπογραφή του αιτούντος.

Ένας (1/10) προτείνει η αίτηση ενεργοποίησης να γίνεται και με προφορικό ή ηλεκτρονικό (χωρίς ηλεκτρονική υπογραφή) αίτημα και στην συνέχεια υπογραφή από τον ενδιαφερόμενο της σύμβασης προεπιλογής. Για την αίτηση κατάργησης η



προφορική υποβολή αιτήματος θεωρεί ότι δημιουργεί αβεβαιότητα για το γνήσιο του αιτήματος.

Τρεις (3/10) συμφωνούν γενικά με την υποχρεωτική καταγραφή της τηλεφωνικής συνομιλίας. Δύο από αυτούς επισημαίνουν ότι αυτό θα πρέπει να γίνεται μόνο σε περίπτωση ρητής συμφωνίας του καταναλωτή. Επίσης ο ένας εκ των δύο δεν συμφωνεί με την τηλεφωνική υποβολή αιτήματος κατάργησης.

Δύο (2/10) διαφωνούν με την υποβολή αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος.

Ένας (1/10) συμφωνεί με την υποβολή αιτημάτων μέσω ηλεκτρονικού μηνύματος αλλά μόνο με χρήση ηλεκτρονικών υπογραφών.

Ένας (1/10) διαφωνεί με την υποβολή αιτημάτων τηλεφωνικά από τον συνδρομητή από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση στην Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Ένας (1/10) προτείνει την υιοθέτηση του μέτρου αποστολής επιστολής ενημέρωσης για την ενεργοποίηση της προεπιλογής (anti-slamming letter) με περιεχόμενο ουδέτερο και χωρίς εμπορική χροιά το οποίο θα συνταχθεί με κοινή συμφωνία και συναίνεση του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής και λοιπών παρόχων και θα τελεί υπό την έγκριση της EETT.

Τρεις (3/10) συμμετέχοντες προτείνουν για τη διασφάλιση της πραγματικής βούλησης του συνδρομητή, στην περίπτωση της υποβολής αιτήματος κατάργησης, ο προεπιλεγμένος πάροχος να παρέχει σε κάθε συνδρομητή του έναν ειδικό Κωδικό Αριθμό Πελάτη, που θα είναι μοναδικός και θα τον ταυτοποιεί ώστε στις αιτήσεις κατάργησης ο πελάτης θα περιλαμβάνει τον κωδικό αυτό και έτσι θα πιστοποιείται ότι η αίτηση προέρχεται από τον ίδιο τον συνδρομητή και μόνον από αυτόν. .

Ένας (1/10) προτείνει στην περίπτωση υποβολής αιτήματος κατάργησης να παρέχεται στον Πάροχο μία ελάχιστη περίοδος 10 εργάσιμων ημερών από την ημερομηνία παραλαβής του εγγράφου κατάργησης προεπιλογής από τον συνδρομητή, μέσα στην οποία θα επιχειρεί να μεταπείσει τον συνδρομητή.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι σχετικά με την υποβολή αιτήματος αλλαγής σχήματος, δεν υφίσταται στην πράξη τέτοιο αίτημα και ουδέποτε ακολουθείται η σχετική διαδικασία



ενημέρωσης του προηγούμενου προεπιλεγμένου παρόχου. Επί της ουσίας, πρόκειται για αίτηση κατάργησης ενός προεπιλεγμένου παρόχου και αίτηση ενεργοποίησης ενός έτερου. Ως εκ τούτου, προτείνει την τροποποίηση της σχετικής διάταξης στον Κανονισμό και να υποβάλλεται αίτηση ενεργοποίησης προς τον νέο Προεπιλεγμένο Πάροχο και αίτηση κατάργησης προς τον παλαιό Προεπιλεγμένο Πάροχο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 11.

Στην περίπτωση που κρίνετε αναγκαία τη θέσπιση κάποιων μέτρων σχετικά με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά, συμφωνείτε με τα παρακάτω μέτρα; και για ποιες ακριβώς περιπτώσεις αιτήσεων (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος);

α) Οι αιτήσεις ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος ή αλλαγής παρόχου προεπιλογής που υποβάλλονται από τον συνδρομητή τηλεφωνικά, θα πρέπει, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή, επί ποινή ακυρότητας να μαγνητοφωνούνται. Ο πάροχος οφείλει να διατηρεί αρχείο με τις μαγνητοφωνημένες αιτήσεις για χρονικό διάστημα 6 μηνών. Εάν στο διάστημα των 6 μηνών, υπάρξουν ζητήματα διαφορών, τα αρχεία που αφορούν τις διαφορές θα πρέπει να διατηρούνται μέχρι την επίλυσή τους.

β) Ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί τηλεφωνικά την προεπιλογή / κατάργηση προεπιλογής ή αλλαγή σχήματος προεπιλογής, μόνο από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση στον προεπιλεγμένο πάροχο. Όταν η προεπιλογή αφορά μεγάλο αριθμό γραμμών, το αίτημα αρκεί να υλοβληθεί από κάποια από αυτές.

γ) Η δυνατότητα της ενεργοποίησης ή κατάργησης ή ελέγχου υλοποίησης της προεπιλογής από τον συνδρομητή με την πληκτρολόγηση από αυτόν ενός συνδυασμού χαρακτήρων από τηλεφωνική συσκευή της γραμμής που αφορά την ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής, σύμφωνα με το ETSI Standard ETS 300 738 "Human Factors (HF); Minimum Man-Machine Interface (MMI) to public network based supplementary services". Για τη λειτουργία αυτή, κάθε προεπιλεγμένος πάροχος θα χαρακτηρίζεται από τον ειδικό κωδικό (CPS-Code) και ο συνδρομητής θα διαθέτει «Pin Code» που θα του επιτρέπει να προβεί στην ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής.

Η δυνατότητα αυτή συνίσταται στη χρήση των εξής ακολουθιών πλήκτρων για την ενεργοποίηση, απενεργοποίηση και υποβολή ερωτήσεων :

Ενεργοποίηση : * 09 * <PIN-Code> * <CS-Codes> #

Απενεργοποίηση : # 09 * <PIN-Code> #

Ερώτηση : * # 09 #

Οι εν λόγω λειτουργίες δεν υποκαθιστούν τις διαδικασίες κατάρτισης ή καταγγελίας της σύμβασης του προεπιλεγμένου παρόχου με τον συνδρομητή. Η δυνατότητα αυτή προϋποθέτει την σύναψη σύμβασης (ακολουθώντας τους τρόπους υποβολής αιτήσεων, σύμφωνα με τα ως άνω αναφερόμενα και τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσία) των συνδρομητών με τον προεπιλεγμένο πάροχο.

Με το μέτρο αυτό διασφαλίζεται η πραγματική βούληση του συνδρομητή ως προς την ενεργοποίηση και κατάργηση της προεπιλογής.]



Στην ερώτηση αυτή απάντησαν δέκα (10) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/10) συμφωνεί γενικά με όλα τα μέτρα αλλά αυτά να εφαρμοστούν σε όλες τις διαδικασίες και προς όλους τους παρόχους.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι για όλες τις περιπτώσεις μπορεί αρχικά να γίνεται η αίτηση τηλεφωνικά, όμως αυτή πρέπει να επιβεβαιώνεται εγγράφως με τη μορφή σύμβασης υπογεγραμμένη από αμφότερα τα μέρη (έντυπα ή με ηλεκτρονική υπογραφή).

Ένας (1/10) δηλώνει ότι συμφωνεί με την υποβολή αιτήσεων τηλεφωνικά για ενεργοποίηση ή αλλαγή σχήματος με παράλληλη μαγνητοφώνηση αιτημάτων και τήρηση διαδικασιών για σύναψη σύμβασης από απόσταση. Διαφωνεί με την υποβολή αιτήσεων κατάργησης τηλεφωνικά ή με ηλεκτρονικά μέσα.

Δύο (2/10) θεωρούν ότι πρέπει να υποβάλλονται τηλεφωνικά μόνον οι αιτήσεις ενεργοποίησης με υποχρεωτική μαγνητοφώνηση. Ο ένας από τους δύο θεωρεί ότι δεν χρειάζεται μαγνητοφώνηση αν υπάρχει προγενέστερος συμβατικός δεσμός μεταξύ πελάτη και παρόχου.

Δύο (2/10) συμφωνούν με την πρόταση υποχρεωτικής καταγραφής της συνομιλίας για όλους τους τύπους αιτήσεων (κατάργηση, ενεργοποίηση, αλλαγή σχήματος). Ο ένας επισημαίνει ότι θα πρέπει να γίνεται καταγραφή των κλήσεων μόνον εφόσον υπάρχει συναίνεση του συνδρομητή.

Ένας (1/10) διαφωνεί με την πρόταση υποχρεωτικής καταγραφής των κλήσεων, λόγω μη συναίνεσης μεγάλης μερίδας καταναλωτών.

Ένας (1/10) συμφωνεί με το προτεινόμενο διάστημα τήρησης του αρχείου με τις μαγνητοφωνημένες αιτήσεις.

Τέσσερις (4/10) διαφωνούν με την τηλεφωνική υποβολή των αιτημάτων μόνο από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Ένας (1/10) θεωρεί ότι η υποχρεωτική μαγνητοφώνηση της συνομιλίας με τους συνδρομητές δεν είναι εφικτή από τους περισσότερους παρόχους διότι συνιστά



δαπανηρή επένδυση και σημαντικές υποδομές που δεν υπάρχουν σήμερα στις τηλ/κές εταιρείες, απαιτεί την απασχόληση δυσανάλογου αριθμού ανθρωπίνου προσωπικού για τη λειτουργία και συντήρησή του και δρα αποθαρρυντικά για τον συνδρομητή ως προς τη χρήση των υπηρεσιών προεπιλογής .

ΕΡΩΤΗΣΗ 12.

***Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ);
Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;***

γ) Η δυνατότητα της ενεργοποίησης ή κατάργησης ή ελέγχου υλοποίησης της προεπιλογής από τον συνδρομητή με την ηλεκτρολόγηση από αυτόν ενός συνδυασμού χαρακτήρων από τηλεφωνική συσκευή της γραμμής που αφορά την ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής. Για τη λειτουργία αυτή, και εφόσον έχει υποβληθεί αίτηση προεπιλογής, κάθε προεπιλεγμένος πάροχος θα χαρακτηρίζεται από έναν ειδικό κωδικό (CS-Code) και ο συνδρομητής θα διαθέτει «Pin Code» που θα του επιτρέπει να προβεί στην ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής. Οι εν λόγω λειτουργίες δεν θα υποκαθιστούν τις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης για τη σύναψη ή ακύρωση της σύμβασης με τον συνδρομητή. Με το μέτρο αυτό διασφαλίζεται η πραγματική βούληση του συνδρομητή ως προς την ενεργοποίηση και κατάργηση της προεπιλογής.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν εννέα (9) από τους συμμετέχοντες.

Επτά (7/9) διαφωνούν με το προτεινόμενο μέτρο.

Ένας (1/9) πιστεύει ότι χρειάζονται περισσότερες διευκρινήσεις, ενώ θεωρεί ότι εφόσον υπάρχει η καταγραφή της συνομιλίας, δεν υπάρχει λόγος ύπαρξης αυτού του μέτρου.

Ένας (1/9) δηλώνει ότι το δίκτυο του δεν μπορεί να υποστηρίξει τεχνικά την προτεινόμενη λύση.

ΕΡΩΤΗΣΗ 13.

Θεωρείτε ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, το οποίο θα αποτυπώνει τις διαδικασίες που θα προβλέπονται από τον κανονισμό, θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν επτά (7) από τους συμμετέχοντες.



Ένας (1/7) πιστεύει ότι το πληροφοριακό σύστημα που έχει προδιαγράψει ο ΟΤΕ υλοποιεί το σύνολο των διαδικασιών παροχής της Προεπιλογής Φορέα και αποτυπώνει τις διαδικασίες που προβλέπονται στο Κανονισμό Προεπιλογής, και θεωρεί ότι θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ των παρόχων και του ΟΤΕ.

Τρεις (3/7) θεωρούν ότι με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα διευθετηθούν πολλά προβλήματα, ωστόσο θα πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο συζήτησης με τους εναλλακτικούς παρουσία της ΕΕΤΤ. Ωστόσο ένας από αυτούς προτείνει για το αξιόπιστο της όλης διαδικασίας διαχείρισης και ελέγχου της λειτουργίας της προεπιλογής το πληροφοριακό σύστημα να ανατεθεί σε τρίτον ανεξάρτητο φορέα, μετά από σχετική δημόσια διαβούλευση όλων των εμπλεκομένων μερών.

Ένας (1/7) θεωρεί ότι δεν μπορεί να προεξοφλήσει την απάντηση διότι δεν είναι γνωστές ποιες θα είναι οι αλλαγές που θα προκύψουν όσον αφορά στις διαδικασίες.

Ένας (1/7) θεωρεί ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ δεν είναι καθόλου εύχρηστο τεχνικά και έχει αδικαιολόγητους περιορισμούς πρόσβασης. Γι' αυτό προτείνει την υλοποίηση ενός συστήματος για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του οποίου θα πρέπει να συζητήσουν οι πάροχοι και ο ΟΤΕ υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ.

Ένας (1/7) θεωρεί ότι η χρήση πληροφοριακού συστήματος θα διευκόλυνε τις διαδικασίες θεωρεί όμως ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ δεν είναι το κατάλληλο.

ΕΡΩΤΗΣΗ 14.

Θεωρείτε ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα συντείνει στην εξάλειψη προβλημάτων που υπάρχουν με την ηλεκτρονική αποστολή καταστάσεων αιτήσεων Προεπιλογής μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν επτά (7) από τους συμμετέχοντες.



Ένας (1/7) θεωρεί ότι το πρόβλημα δεν βρίσκεται στη επικοινωνία μεταξύ των παρόχων αλλά στις πρακτικές 'slamming', όπου ο συνδρομητής που αναγράφεται στους σχετικούς καταλόγους αιτημάτων δεν είναι ενήμερος ούτε υπέβαλε αίτημα.

Τέσσερις (4/7) θεωρούν ότι με τη χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα διευθετηθούν πολλά προβλήματα. Ένας από αυτούς προτείνει το σύστημα αυτό να το διαχειρίζεται και λειτουργεί τρίτος φορέας αντί του ΟΤΕ.

Ένας (1/7) προτείνει την υλοποίηση ενός συστήματος για το σχεδιασμό και την υλοποίηση του οποίου θα πρέπει να συζητήσουν οι πάροχοι και ο ΟΤΕ υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ

Ένας (1/7) θεωρεί ότι η ανταλλαγή ηλεκτρονικών μηνυμάτων με ηλεκτρονικές υπογραφές αρκεί, αν εφαρμοστεί από τον ΟΤΕ.

ΕΡΩΤΗΣΗ 15.

Πως κατά την γνώμη σας επηρεάζει η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στο ισχύοντα Κανονισμό ή προτείνονται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης (ιδιαίτερα τα χρονοδιαγράμματα και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ΟΤΕ-εναλλακτικών παρόχων);

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έξη (6) από τους συμμετέχοντες.

Τρεις (3/6) θεωρούν ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα μπορούσε να οδηγήσει σε μείωση των χρονοδιαγραμμάτων. Ένας από αυτούς θεωρεί ότι η ανταπόκριση του Υπόχρεου Προεπιλογής για θετική ή αρνητική απάντηση των αιτήσεων από 2 μέρες μπορεί να μειωθεί σε 1 μέρα και οι μέρες για την ολοκλήρωση της ενεργοποίησης μπορούν από 7 μέρες να μειωθούν σε 5 μέρες.

Ένας (1/6) πιστεύει ότι η κατάθεση των αιτήσεων μέσω του ηλεκτρονικού συστήματος θα ισχυροποιεί την τήρηση των χρονοδιαγραμμάτων που αφορούν την ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα.

Δύο (2/6) θεωρούν ότι θα επιταχύνει κάποιες διαδικασίες. Ένας πιστεύει ότι τα χρονοδιαγράμματα δεν επηρεάζονται απαραίτητα και ένας αναφέρει ότι οι προθεσμίες στις διάφορες διαδικασίες δεν πρέπει να αλλάξουν.



ΕΡΩΤΗΣΗ 16.

Σε περίπτωση που το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ χρησιμοποιηθεί ως μέσο επικοινωνίας μεταξύ ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων, ποιες είναι οι διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού που θα πρέπει να αναθεωρηθούν; Ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε εύλογο για την εφαρμογή του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έξη (6) από τους συμμετέχοντες.

Ένας (1/6) επισημαίνει ότι οποιεσδήποτε τροποποιήσεις είναι κοστοβόρες και χρονοβόρες και ο ακριβής χρόνος για την υλοποίησή τους εξαρτάται από την έκτασή τους.

Τέσσερις (4/6) προτείνουν να γίνει συζήτηση παρουσία της ΕΕΤΤ με συμμετοχή όλων των εμπλεκόμενων μερών και υπό το πρίσμα των νέων ρυθμίσεων που θα προκύψουν.

Ένας (1/6) προτείνει οι υλοποιήσεις ενεργοποιήσεων /καταργήσεων από 7 μέρες να μειωθούν σε 5. Δεν χρειάζεται να υφίσταται η υποχρέωση ανταλλαγής /αποστολής εγγράφων- αιτημάτων-προεπιλογής μεταξύ των Παρόχων ηλεκτρονικά με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής, που δεν εφαρμόστηκε, διότι την ενημέρωση για την πραγματική κατάσταση των προεπιλογών την είχε μόνο ο Υπόχρεος Παροχής Προεπιλογής.

ΕΡΩΤΗΣΗ 17.

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Στην ερώτηση αυτή απάντησαν έντεκα (11) από τους συμμετέχοντες.

Θέματα τα οποία αναφέρθηκαν είναι:

- Θέσπιση ποινικών ρητρών για τις παραβιάσεις του Κανονισμού (παράνομες ενεργοποιήσεις/καταργήσεις) .



- Υποχρέωση για την παροχή υπηρεσιών προεπιλογής συμφωνημένου επιπέδου (SLA)
- Εισαγωγή της δυνατότητας χονδρικής μίσθωσης γραμμής από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, προς μεταπώληση στους συνδρομητές λιανικής των Προεπιλεγμένων παρόχων (Wholesale Line Rental- WLR) η οποία θα επιτρέπει στον συνδρομητή να μην προβαίνει στην πληρωμή δύο λογαριασμών (του παγίου του ΟΤΕ και του προεπιλεγμένου παρόχου)
- Σύνταξη του Κώδικα Δεοντολογίας
- Ανάθεση της διαχείρισης και του ελέγχου των διαδικασιών σχετικά με την προεπιλογή σε ανεξάρτητο φορέα (ή ενημέρωση των καταναλωτών σχετικά με την ενεργοποίηση/κατάργηση της προεπιλογής των συνδρομητών από ανεξάρτητο φορέα)
- Μη χρέωση της εκ νέου ενεργοποίησης προεπιλογής, εφόσον αυτή παράνομα καταργήθηκε
- Διεύρυνση της προεπιλογής έτσι ώστε να είναι δυνατή η δυνατότητα διενέργειας κλήσεων μέσω προεπιλογής φορέα και για όλες τις ειδικές υπηρεσίες και μη γεωγραφικούς αριθμούς
- Λήψη μέτρων - ρυθμίσεις για απαγόρευση ανταλλαγής πληροφοριών μεταξύ των τμημάτων λιανικής και χονδρικής του Υπόχρεου Παρόχου Προεπιλογής
- Σύσταση ειδικής αρμόδιας υπηρεσίας ή Κέντρου Εξυπηρέτηση στην οποία οι πάροχοι θα μπορούν να απευθύνονται στον ΟΤΕ για θέματα προεπιλογής
- Τροποποίηση της διαδικασίας για την αλλαγή προεπιλεγμένου παρόχου
- Ανάγκη για παροχή ενημέρωσης και οδηγιών προς τους καταναλωτές σχετικά με την προεπιλογή, υιοθέτηση συγκεκριμένων οδηγιών για τους όρους υπό τους οποίους οι πάροχοι επιτρέπεται να προσεγγίζουν τους καταναλωτές
- Τρόποι αντιμετώπισης της πρακτικής της αυτόκλητης εγγραφής πελατών ('slamming')
- Συστηματική άσκηση εποπτείας, εντονότερος έλεγχος, ταχεία διεκπεραίωση διαδικασιών ακρόασης και ασφαλιστικών μέτρων



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Ι: ΕΤΑΙΡΙΕΣ ΠΟΥ ΣΥΜΜΕΤΕΙΧΑΝ ΣΤΗ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ

1	ALTEC
2	ALGONET
3	FORTHNET
4	Q-TELECOM (INFO-QUEST)
5	TELEDOME
6	TELEPASSPORT
7	TELLAS
8	VIVODI
9	Ένωση Καταναλωτών Ποιότητας Ζωής (ΕΚΠΟΙΖΩ)
10	ΟΤΕ
11	Σύνδεσμος Αδειοδοτημένων Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων Ελλάδος (ΣΑΤΠΕ)