



ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ

ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΑΝΑΚΥΠΤΟΝΤΑ

ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Η/ ΚΑΙ ΖΗΤΗΜΑΤΑ

ΠΑΡΟΧΗΣ ΤΗΣ ΔΙΕΥΚΟΛΥΝΣΗΣ

ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ

ΑΓΟΡΑ

Μαρούσι, Οκτώβριος 2004

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων, ΕΕΤΤ



Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται της παροχής της διευκόλυνσης Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά.

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά (ΑΠ ΕΕΤΤ 254/70/2002, ΦΕΚ 773/Β/2002), τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του με έμφαση κυρίως στα ενδεικνυόμενα μέτρα περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns), στις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα καθώς και στην εφαρμογή του ως άνω πλαισίου Προεπιλογής Φορέα και στους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή όχι αργότερα από την 27^η Οκτωβρίου 2004 και ώρα 14.00 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν την απόκρυψη της ταυτότητάς τους.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

*Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με
ανακύπτοντα προβλήματα ή/ και ζητήματα παροχής της
Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά*

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : CPS@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: **CPS@eett.gr**

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.



1. Εισαγωγή

Στόχος της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης είναι να λάβει η ΕΕΤΤ απόψεις και σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με τα ζητήματα που ενδεχομένως έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου Προεπιλογής Φορέα και ειδικότερα αναφορικά με α) την ανάγκη λήψης μέτρων περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns) και το είδος των μέτρων που ενδείκνυνται για το σκοπό αυτό, β) τις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα καθώς και γ) τη δυνατότητα εφαρμογής του ως άνω πλαισίου Προεπιλογής Φορέα στους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους.

1.1. Ισχύον Νομικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με τα οριζόμενα στο Ευρωπαϊκό και Κοινοτικό Κανονιστικό πλαίσιο για τις Τηλεπικοινωνίες (Οδηγία 97/33/EC, άρθρο 6) πληροφορία η οποία λαμβάνεται από έναν οργανισμό στο πλαίσιο της διασύνδεσης με άλλον οργανισμό χρησιμοποιείται μόνο για το σκοπό για τον οποίο έχει συλλεγεί. Επίσης, σύμφωνα με την Οδηγία 97/66/EC η οποία αφορά στη διακίνηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα, σαφώς προβλέπεται ότι ο φορέας παροχής διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών οφείλει να λαμβάνει τα ενδεδειγμένα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να προστατεύεται η ασφάλεια των υπηρεσιών του, και εφόσον χρειάζεται, από κοινού με το φορέα παροχής του δημόσιου δικτύου τηλεπικοινωνιών, όσον αφορά την ασφάλεια του δικτύου. Επίσης, προβλέπεται ότι τα κράτη μέλη κατοχυρώνουν το απόρρητο των επικοινωνιών που διενεργούνται μέσω του δημόσιου τηλεπικοινωνιακού δικτύου και των διαθέσιμων στο κοινό τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.

Ακολούθως, σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα 165/99, ιδίως δε άρθρο 10 αυτού, ορίζεται ότι «... οι συμφωνίες διασύνδεσης μεταξύ οργανισμών, που παρέχουν δημόσια τηλεπικοινωνιακά δίκτυα ή/και δημόσιες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες περιέχουν όρους σύμφωνα με τις βασικές απαιτήσεις οι οποίοι δημοσιεύονται σύμφωνα με το άρθρο 14 παράγραφος 1 του παρόντος διατάγματος. Οι βασικές απαιτήσεις αφορούν: ... (δ) Στην προστασία δεδομένων σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία και τις διατάξεις της Οδηγίας 97/66/ΕΚ (Αριθμ. L24/1) περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα».

Η Εισαγωγή της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά διέπεται από την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 254/70/2002 (ΦΕΚ 773/Β/2002).

Τέλος, οι διατάξεις του Υποδείγματος Προσφοράς Διασύνδεσης του ΟΤΕ (Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ.278/64/2003, ΦΕΚ 457/Β/2003) ορίζουν τον τρόπο και τους περιορισμούς διαχείρισης των πληροφοριών που παρέχονται από τα συμβαλλόμενα μέρη στο πλαίσιο υλοποίησης των συμφωνιών διασύνδεσής τους.



1.2. Υφιστάμενη κατάσταση

Τα ζητήματα που αποτελούν το θεματικό αντικείμενο της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης ανέκυψαν κατά την εφαρμογή του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου Προεπιλογής Φορέα. Είναι προφανές ότι τόσο το ζήτημα της πρακτικής επαναπροσέλευσης και επανάκτησης πελατών (win-back campaigns), η αποσαφήνιση των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα όσο και η εφαρμογή του ως άνω πλαισίου Προεπιλογής Φορέα για τους Εικονικούς Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους είτε δεν προβλέπονται σε επίπεδο κανονιστικής ρύθμισης είτε χρήζουν περαιτέρω αποσαφήνισης.

Αναφορικά με τα ως άνω ανακλύπτοντα ζητήματα, επισημαίνονται τα εξής:

➤ **Win-back campaigns**

Το υφιστάμενο πλαίσιο στην Ελλάδα δεν περιλαμβάνει ρητές διατάξεις που να αφορούν τις διαδικασίες επαναπροσέλευσης και επανάκτησης συνδρομητών της προεπιλογής φορέα. Τα μέτρα που έχουν ληφθεί στις υπόλοιπες χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης σε σχέση με τον περιορισμό των win-back campaigns για την προεπιλογή φορέα αφορούν:

- στην απαγόρευση ανταλλαγής πληροφορίας μεταξύ χονδρικών (wholesale) και λιανικών (retail) τμημάτων των παρόχων που έχουν την υποχρέωση παροχής της προεπιλογής φορέα στους συνδρομητές τους, (π.χ. Αυστρία, Γαλλία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Σουηδία)
- στη θέσπιση χρονικής περιόδου κατά την οποία (μετά την ενεργοποίηση της προεπιλογής) ο πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή δεν επιτρέπεται να επικοινωνήσει με το συνδρομητή με σκοπό να τον ξανακερδίσει (stand-still ή no-contact period). (Ιρλανδία, Ισπανία και Πορτογαλία με διάρκεια περιόδου 3, 4 και 6 μήνες, αντίστοιχα)

➤ **Διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα**

Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ορίζονται σαφώς οι διαδικασίες ενεργοποίησης, και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα. Ωστόσο, δεδομένου ότι οι σχετικές αιτήσεις κατάργησης που υποβάλλονται στον υπόχρεο παροχής Προεπιλογής Φορέα καθώς επίσης και ο ακριβής χρόνος ενεργοποίησης/απενεργοποίησης της Προεπιλογής Φορέα, δεν γίνονται, ή τουλάχιστον όχι εγκαίρως και προσηκόντως, γνωστές στον ενδιαφερόμενο Προεπιλεγμένο Φορέα, καθίσταται ενδεχομένως αναγκαία η λήψη μέτρων αναφορικά με την υποχρέωση αποστολής σε τακτά χρονικά διαστήματα αναφοράς σχετικά κυρίως με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης Προεπιλογής Φορέα.



➤ **Εικονικοί Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι**

«Εικονικός τηλεπικοινωνιακός πάροχος» είναι ο Τηλεπικοινωνιακός Οργανισμός που δεν έχει δικό του Τηλεπικοινωνιακό Δίκτυο και συνεπώς και καμία διασύνδεση υλοποιημένη με άλλα Δημόσια Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα. Οι Εικονικοί τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι παρέχουν Δημόσιες Τηλεπικοινωνιακές Υπηρεσίες χρησιμοποιώντας τα Δημόσια Τηλεπικοινωνιακά Δίκτυα νόμιμα αδειοδοτημένων Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών, προχωρώντας στην υπογραφή σχετικών συμβάσεων, και κάνοντας χρήση κωδικών επιλογής ή/και προεπιλογής φορέα που τους έχουν εκχωρηθεί από την ΕΕΤΤ. Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ένας Τηλεπικοινωνιακός Οργανισμός έχει το δικαίωμα να παρέχει μεταγόμενες τηλεπικοινωνιακές υπηρεσίες μέσω προεπιλογής φορέα στους συνδρομητές άλλων Τηλεπικοινωνιακών Οργανισμών, εφόσον :

- α. είναι κάτοχος Ειδικής Άδειας,
- β. το δίκτυό του είναι διασυνδεδεμένο με το δίκτυο του Τηλεπικοινωνιακού Οργανισμού που έχει την υποχρέωση παροχής προς τους συνδρομητές του της διευκόλυνσης της προεπιλογής φορέα και
- γ. είναι εκδοχέας των απαιτούμενων αριθμοδοτικών πόρων.

Από τα παραπάνω καθίσταται σαφές ότι ενώ στις ειδικές άδειες των Εικονικών Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων αναφέρεται ρητά το δικαίωμα παροχής υπηρεσιών μέσω προεπιλογής, πράγμα που συνάδει με την ανάγκη προστασίας και τόνωσης του υγιούς ανταγωνισμού στις τηλεπικοινωνίες, η εν λόγω δυνατότητα προκύπτει ερμηνευτικά από τον Κανονισμό Προεπιλογής. Προκειμένου να μην υπάρχουν προβλήματα ερμηνείας του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα και να διευκολυνθεί η υλοποίηση της Προεπιλογής Φορέα από τους Εικονικούς Παρόχους κρίνεται σκόπιμο να γίνει τροποποίηση του ώστε να υπάρχει σαφής σχετική πρόβλεψη.

1.3. Προτεινόμενα Μέτρα-Εναλλακτικές Προτάσεις

Λαμβάνοντας υπόψη την παρούσα κατάσταση, όπως αυτή περιγράφηκε στην προηγούμενη παράγραφο, υφίστανται οι ακόλουθες εναλλακτικές λύσεις:

WIN-BACK CAMPAIGNS

Σύμφωνα με την διεθνή πρακτική είναι δυνατόν να ορισθεί μια περίοδος κατά τη διάρκεια 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).

Η λογική της εφαρμογής stand-still period είναι ότι ο συνδρομητής που αποφασίζει να ενεργοποιήσει την Προεπιλογή Φορέα πρέπει να έχει το χρόνο να “δοκιμάσει” τις υπηρεσίες



του εναλλακτικού παρόχου πριν αποφασίσει να επιστρέψει στον πάροχο τον οποίο “εγκατέλειψε” ή να αλλάξει εκ νέου προεπιλεγμένο πάροχο. Σημαντικό επίσης είναι ο συνδρομητής να έχει λάβει τουλάχιστον ένα λογαριασμό από τον Προεπιλεγμένο Φορέα ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει τις προβαλλόμενες τιμές.

Η θέσπιση μιας περιόδου μη-επαφής (standstill/no-contact period) με το “χαμένο” συνδρομητή δεν περιορίζει τις επιλογές του συνδρομητή αφού αυτός μπορεί να ακυρώσει την Προεπιλογή Φορέα οποιαδήποτε στιγμή θελήσει. Σε περίπτωση λήψης ενός τέτοιου μέτρου, θα πρέπει να μελετηθούν τα εξής:

α) η διάρκεια μιας τέτοιας περιόδου ώστε να μην περιορίζει και τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και

β) αν θα πρέπει ή όχι να επιβληθεί ένα τέτοιο μέτρο σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα (που στην παρούσα φάση, τις περισσότερες φορές, είναι ο ΟΤΕ Α.Ε.).

Όσον αφορά το πρώτο, ο ορισμός της περιόδου αυτής 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. Αναφορικά με το δεύτερο ζήτημα, μια παράμετρος που θα πρέπει να ληφθεί υπ’ όψιν είναι πόσο ανταγωνιστική και πόσο συμμετρική είναι η αγορά της Προεπιλογής Φορέα αν εξαιρέσουμε τον ΟΤΕ.

Η περίοδος μη-επαφής μπορεί να συνδυαστεί με τη θέσπιση μιας σύντομης περιόδου (πριν την περίοδο μη-επαφής) κατά τη διάρκεια της οποίας ο πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών κατά την ενεργοποίηση της Προεπιλογής Φορέα (όπως στη Μεγάλη Βρετανία ή την Ιρλανδία).

Ένα ακόμη μέτρο που θα μπορούσε να ληφθεί είναι η διατήρηση του αρχείου επικοινωνίας του υπόχρεου παρόχου (ΟΤΕ) με τους συνδρομητές για μια εύλογη χρονική περίοδο. Αυτό το μέτρο μπορεί να εφαρμοστεί ανεξάρτητα από τη θέσπιση περιόδου μη-επαφής.

Διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα

Τα μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για τη βελτίωση των διαδικασιών ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα είναι τα ακόλουθα :

α) Υποχρέωση αποστολής από τον υπόχρεο Παροχής της Προεπιλογής Φορέα προς τους Προεπιλεγμένους Παρόχους, σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε εβδομαδιαία βάση), αναφοράς σχετικά κυρίως με τις υποβληθείσες αιτήσεις κατάργησης Προεπιλογής Φορέα



β) Πριν την υλοποίηση της κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα, η θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της αίτησης κατάργησης, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Η σύντομη αυτή περίοδος θα μπορούσε να είναι διάρκειας 2 ημερών από την ενημέρωση του προεπιλεγμένου παρόχου για την υποβολή της αίτησης κατάργησης της προεπιλογής φορέα. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει την αίτηση κατάργησης.

γ) Ανάλογο με το ως άνω μέτρο θα μπορούσε να ληφθεί και στην περίπτωση που συνδρομητής αλλάζει προεπιλεγμένο πάροχο υποβάλλοντας αίτηση ενεργοποίησης στο νέο πάροχο. Πριν την υλοποίηση της νέας αίτησης, θεσπίζεται μια σύντομη περίοδος, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή της νέας αίτησης ενεργοποίησης, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Η σύντομη αυτή περίοδος θα μπορούσε να είναι διάρκειας 2 ημερών από την ενημέρωση του υφιστάμενου παρόχου για την υποβολή της αίτησης ενεργοποίησης σε νέο πάροχο. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να αποσύρει τη νέα αίτηση ενεργοποίησης.

δ) Υποχρέωση αποστολής σε τακτά χρονικά διαστήματα (για παράδειγμα σε δεκαπενθήμερη βάση) προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο πλήρους ενημέρωσης / καταλόγου επί εκκρεμών αιτήσεων ενεργοποίησης ή/ και κατάργησης Προεπιλογής Φορέα

ε) Θέσπιση ελάχιστου επιπέδου παροχής υπηρεσιών αναφορικά με την Προεπιλογή Φορέα με σαφή πρόβλεψη κυρώσεων. Ενδεικτικά αναφέρονται:

- Μέγιστος Χρόνος Απόκρισης για τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα
- Κωδικοποίηση λόγων απόρριψης
- Κυρώσεις για παράβαση υποχρεώσεων (μη τήρηση προθεσμιών)
- Διαδικασία επίλυσης προβλημάτων

στ) Η αίτηση κατάργησης απευθύνεται όχι στον Υπόχρεο Οργανισμό αλλά μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και αυτός την διαβιβάζει εντός ενός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος (για παράδειγμα 2 ημερών) στον Υπόχρεο Οργανισμό. Η διαχείριση της αίτησης από τον προεπιλεγμένο πάροχο θα γίνεται ατελώς.

ζ) Κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση ακυρώνεται.

η) Στα πλαίσια της αρμοδιότητας της για τη λήψη μέτρων για την τόνωση του ανταγωνισμού θα ήταν χρήσιμο να τηρούνται από τους παρόχους και να υποβάλλονται στην ΕΕΤΤ στοιχεία που αφορούν τα ποσοστά των συνδρομητών που επιστρέφουν στον αρχικό πάροχο-Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα-και τη διάρκεια που οι παραπάνω παραμένουν με



τους εναλλακτικούς παρόχους πριν επιστρέψουν στον αρχικό πάροχο καθώς ενδεχομένως και τους ρυθμούς αλλαγής των συνδρομητών από έναν εναλλακτικό σε έναν άλλο.

Εικονικοί Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι

Προκειμένου να αποσαφηνισθεί πλήρως το πλαίσιο παροχής της διευκόλυνσης Προεπιλογής Φορέα από εικονικούς παρόχους, προτείνεται η τροποποίηση του υφιστάμενου Κανονισμού Προεπιλογής έτσι ώστε να αναφέρεται ρητά η δυνατότητα παροχής Προεπιλογής Φορέα και από εικονικούς τηλεπικοινωνιακούς παρόχους.

2. Ερωτήσεις

Κατά την υλοποίηση και εφαρμογή του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα προέκυψαν ζητήματα που η ΕΕΤΤ χρειάζεται να ρυθμίσει, με σκοπό την τόνωση του ανταγωνισμού στην αγορά των τηλεπικοινωνιών και προς όφελος των καταναλωτών. Σε αυτό το πλαίσιο καλείστε να απαντήσετε μια σειρά από ερωτήσεις, παραθέτοντας τεκμηριωμένα τις απόψεις σας.

Ερώτηση 1.

Παραπάνω παρουσιάζονται διαφορετικοί τρόποι λήψης μέτρων / ρυθμιστικών παρεμβάσεων της ΕΕΤΤ αναφορικά με τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών (win-back campaigns).

E1. Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη μέτρων για τον περιορισμό των πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών; Ποια μέτρα θεωρείτε ως τα πλέον κατάλληλα? Διευκρινίστε εάν τα μέτρα που προτείνετε θεωρείτε ότι πρέπει να εφαρμοστούν για όλους τους παρόχους ή μόνο για τον υπόχρεο παροχής της Προεπιλογής Φορέα. Δικαιολογείστε την απάντησή σας.

Ερώτηση 2.

E2. Στην περίπτωση που θεωρείτε ότι είναι αναγκαία η θέση 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), ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε ικανό και επαρκές προκειμένου να καταστήσει αποτελεσματικές τις παραπάνω ρυθμιστικές παρεμβάσεις;

Ερώτηση 3.

E3. Έχετε να προτείνετε εναλλακτικό τρόπο περιορισμού της ως άνω περιγραφόμενης πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης πελατών (win-back campaigns); Παρουσιάστε τα πλεονεκτήματα της δικής σας πρότασης σε σχέση με τις προτάσεις που έχουν παρουσιαστεί στο παρόν.



Ερώτηση 4.

Ε4. Παρουσιάσθηκαν τρόποι ενημέρωσης του Προεπιλεγμένου Φορέα επί της ενεργοποίησης ή / και κατάργησης αιτήσεων Προεπιλογής Φορέα. Ποιο από τα μέτρα θεωρείτε ως το πλέον κατάλληλο; Δικαιολογήστε την απάντησή σας.

Ερώτηση 5.

Ε5. Θεωρείτε ότι η αίτηση κατάργησης Προεπιλογής Φορέα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και όχι στον Υπόχρεο ή και στους δύο;

Ερώτηση 6.

Ε6. Συμφωνείτε με τη θέσπιση μιας σύντομης περιόδου, κατά τη διάρκεια της οποίας ο προεπιλεγμένος πάροχος που “χάνει” το συνδρομητή, αφού ενημερωθεί για την υποβολή αίτησης κατάργησης ή την υποβολή νέας αίτησης ενεργοποίησης σε άλλο πάροχο, και πριν την υλοποίησή τους, θα μπορεί να επικοινωνήσει με το συνδρομητή στα πλαίσια της ενημέρωσης και της αποφυγής λαθών. Αν ναι ποιο χρονικό διάστημα θεωρείται επαρκές;

Ερώτηση 7.

Ε7. Έχει προταθεί ότι κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η ενεργοποίηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση να ακυρώνεται. Συμφωνείτε; Δικαιολογήστε την απάντησή σας.

Ερώτηση 8.

Ε8. Θεωρείτε ότι η διαδικασία, βάσει του άρθρου 9 της ΑΠ ΕΕΤΤ 254/70/2002 για τον Κανονισμό Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά, επιδέχεται βελτίωσης σε άλλα σημεία; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησής σας, τεκμηριώσετε τις απόψεις σας και προτείνετε τρόπους βελτίωσης.

Ερώτηση 9.

Ε9. Θεωρείτε αναγκαία την τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής προκειμένου να γίνεται ρητή αναφορά, σχετικά με την δυνατότητα των Εικονικών Παρόχων να προσφέρουν τη διευκόλυνση της Προεπιλογής Φορέα; Σε περίπτωση καταφατικής απάντησής σας παραθέστε τα σημεία της Απόφασης της ΕΕΤΤ για την Προεπιλογή Φορέα στην Ελληνική Αγορά τα οποία θεωρείτε ότι χρήζουν τροποποίησης ή/ και αποσαφήνισης προκειμένου να ενταχθούν ρητά στο πεδίο εφαρμογής της και οι Εικονικοί Πάροχοι. Τεκμηριώστε τις απόψεις σας.

Ερώτηση 10.

Ε10. Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.