

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

Μαρούσι, Οκτώβριος 2005

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, όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την ΑΠ ΕΕΤΤ 339/32/2004, ΦΕΚ 38/Β/2005), τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του με έμφαση κυρίως στις ενδεικνυόμενες ρυθμιστικές παρεμβάσεις περιορισμού ή/ και απαγόρευσης της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών (win-back campaigns), στις διαδικασίες αλλά και στους τρόπους υποβολής αιτήσεων ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα καθώς και την αναγκαιότητα εγκαθίδρυσης ηλεκτρονικού συστήματος επικοινωνίας μεταξύ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων. 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 11^η Νοεμβρίου 2005 και ώρα 14:00 μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι απαντήσεις θα δημοσιευτούν αυτούσιες και επωνύμως.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με

τη διαπίστωση ανάγκης τροποποίησης του Κανονισμού της ΕΕΤΤ περί «Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά»

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

EETT

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 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 ΕΕΤΤ εποπτικών ελέγχων συμμόρφωσης με την κείμενη νομοθεσία.

1.1. Ισχύον Νομικό Πλαίσιο

Σύμφωνα με το Ν. 2867/2000 «Οργάνωση και Λειτουργία των Τηλεπικοινωνιών και άλλες διατάξεις» (ΦΕΚ 273/Α/2000), ιδίως τα άρθρα 3, παρ. 14 (α) και 7, η ΕΕΤΤ εκδίδει το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης (ΕΣΑ), το οποίο πρέπει, μεταξύ άλλων, να προβλέπει τη δυνατότητα διάθεσης αριθμών και την εισαγωγή της δυνατότητας διευκόλυνσης Φορητότητας των Αριθμών και της Προεπιλογής Φορέα.

Η Εισαγωγή της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά διέπεται, κατ' εξουσιοδότηση Νόμου (ως άνω 2867/2000), από την απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 254/70/2002 (ΦΕΚ 773/Β/2002), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 339/32/2004 (ΦΕΚ 38/Β/2005). Κάποιες βασικές ρυθμίσεις του ισχύοντος κανονιστικού πλαισίου Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά, οι οποίες μάλιστα αποτελούν και το νομικό έρεισμα της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης, αναφέρονται στα εξής:

- στην παροχή δυνατότητας στον συνδρομητή να υποβάλει αιτήσεις ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος ή αλλαγής παρόχου προεπιλογής έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικά ή μέσω κλήσεων οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή δύναται να μαγνητοφωνούνται
- στην υποχρεωτική υποβολή του αιτήματος κατάργησης της Προεπιλογής από τους συνδρομητές στον Προεπιλεγμένο Πάροχο
- στην εγκαθίδρυση υποχρέωσης ανταλλαγής/ αποστολής εγγράφων – αιτημάτων Προεπιλογής – μεταξύ των παρόχων ηλεκτρονικά και μάλιστα με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής

- στη θέσπιση ρητής απαγόρευσης στους Παρόχους και τους προστηθέντες τους να προβαίνουν σε ανακριβή δήλωση των στοιχείων κάποιων ως συμφωνούντων με την ενεργοποίηση, κατάργηση, αλλαγή σχήματος ή αλλαγή παρόχου Προεπιλογής.

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 και «...δεν πρέπει να μεταδίδεται σε άλλες υπηρεσίες, θυγατρικές ή εταιρούς του, στους οποίους οι πληροφορίες αυτές θα παρείχαν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα...» 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. Στη διατήρηση, άλλωστε, των ως άνω υποχρεώσεων εμμένει και το νέο ευρωπαϊκό και κοινοτικό κανονιστικό πλαίσιο για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες, σύμφωνα με το οποίο (Οδηγία 2002/19/EK, άρθρο 7), «...τα κράτη μέλη διατηρούν όλες τις υποχρεώσεις που έχουν επιβληθεί σε επιχειρήσεις που παρέχουν δημόσια δίκτυα επικοινωνιών και/ ή υπηρεσίες όσον αφορά την πρόσβαση και τη διασύνδεση,..., βάσει των άρθρων 4, 6, ...της Οδηγίας 97/33/EK...».

Ακολούθως, σύμφωνα με το προεδρικό διάταγμα 165/99, ιδίως δε το 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/EK (Αριθμ. L24/1) περί επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και προστασίας της ιδιωτικής ζωής στον τηλεπικοινωνιακό τομέα».

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), οι εν ισχύ διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα όσο και η επιδιωκόμενη «ηλεκτρονική» επικοινωνία μεταξύ των Παρόχων για την διεκπεραίωση αιτημάτων Προεπιλογής Φορέα δεν τυγχάνουν πλήρους εφαρμογής από τους Τηλεπικοινωνιακούς Παρόχους. Για το λόγο αυτό αλλά και σε κάθε περίπτωση, καθίσταται επιτακτική η ανάγκη διαπίστωσης του εάν και κατά ποία μορφή τα ως άνω ζητήματα – ως έχουν, διατυπωμένα, σε επίπεδο κανονιστικής ρύθμισης – χρήζουν περαιτέρω αποσαφήνισης ή/ και τροποποίησης προκειμένου να λειτουργήσει αποτελεσματικά η Προεπιλογή Φορέα στην Ελληνική Αγορά, να αναπτυχθεί ακολούθως υγιής ανταγωνισμός μεταξύ των Παρόχων και τελικά να προστατευθεί ο καταναλωτής χρήστης.

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

➤ Διαδικασίες κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα

Σύμφωνα με το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο, ορίζονται σαφώς οι διαδικασίες ενεργοποίησης, και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα. Συγκεκριμένα, ρητά προβλέπεται ότι τα αιτήματα κατάργησης προεπιλογής υποβάλλονται από τους συνδρομητές στον προεπιλεγμένο πάροχο. Ωστόσο, έχουν καταγραφεί από την ΕΕΤΤ καταγγελίες και παράπονα συνδρομητών περί κατάργησης την Προεπιλογής Φορέα των τελευταίων χωρίς την προηγούμενη λήψη ρητής προς τούτο συγκατάθεσης του ενδιαφερόμενου συνδρομητή ή επίσης κατά παρέκκλιση της προβλεπόμενης διαδικασίας, ήτοι τη λήψη και διεκπεραίωση του αιτήματος από τον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής και όχι από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Ενόψει των ανωτέρω, καθίσταται ενδεχομένως αναγκαία η εξέταση μέτρων που θα βελτιώσουν την διαδικασία διεκπεραίωσης αιτημάτων κατάργησης Προεπιλογής Φορέα και θα διευκολύνουν τον συνδρομητή.

➤ Win-back campaigns

Το υφιστάμενο πλαίσιο στην Ελλάδα, πλην της γενικής απαγόρευσης παροχής στοιχείων από το Τμήμα Χονδρικής στο Τμήμα Λιανικής του ΟΤΕ, δεν περιλαμβάνει ρητές διατάξεις που να αφορούν στις 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 (chinese wall) στους συνδρομητές τους, (Αυστρία, Γαλλία, Ιρλανδία, Ισπανία, Ιταλία, Πορτογαλία, Σουηδία, Βέλγιο, Γερμανία, Ελβετία, Μ. Βρετανία)

- 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)
- στην απαγόρευση προσέγγισης συνδρομητών (κυρίως από τον Υπόχρεο παροχής Προεπιλογής Φορέα) για να τους πείσει να γίνουν συνδρομητές του, πριν τη λήξη της προθεσμίας ενεργοποίησης της προεπιλογής φορέα (save).

➤ **Τρόποι υποβολής αιτήσεων**

Το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο ορίζει τους τρόπους υποβολής αιτήσεων ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος ή αλλαγής παρόχου προεπιλογής. Ιδιαίτερα η περίπτωση υποβολής αιτήσεων τηλεφωνικά μέσω κλήσεων, οι οποίες κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή δύναται να μαγνητοφωνούνται, αποτελεί μία ρύθμιση που προσφέρει μεγάλη ευελιξία στους συνδρομητές και στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους. Ωστόσο, η σύναψη σύμβασης από απόσταση ενδέχεται να δημιουργήσει ζητήματα απόδειξης της πραγματικής βούλησης του συνδρομητή. Για το λόγο αυτό, καθίσταται αναγκαία η λήψη μέτρων αναφορικά με την θέσπιση υποχρεωτικής μαγνητοφώνησης των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων με τους συνδρομητές ή/ και εξαρχής υποχρεωτικής τήρησης του εγγράφου τύπου, κυρίως στις περιπτώσεις κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα.

➤ **Διαδικασίες επικοινωνίας μεταξύ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων**

Σύμφωνα με το εν ισχύ κανονιστικό πλαίσιο, οι διαδικασίες ανταλλαγής των εγγράφων/ αιτημάτων προεπιλογής φορέα (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος, αλλαγή παρόχου προεπιλογής) μεταξύ των τηλεπικοινωνιακών παρόχων θα πρέπει να πραγματοποιούνται ηλεκτρονικά και με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής. Ωστόσο, η ηλεκτρονική διακίνηση των ως άνω αιτημάτων και μάλιστα με χρήση ηλεκτρονικής υπογραφής δεν έχει ακόμη υλοποιηθεί, και για το λόγο αυτό καθίσταται αναγκαία η διερεύνηση του θέματος και η αποσαφήνισή του, σε επίπεδο κανονιστικής ρύθμισης, κατά τέτοιο τρόπο, ώστε να δημιουργηθεί ένα ασφαλές περιβάλλον μεταξύ των Παρόχων, που θα τους επιτρέπει να αντιμετωπίζουν τη μεταξύ τους επικοινωνία θετικά και πάντα προς τη διευκόλυνση του συνδρομητή. Πάντως, έχει τεθεί υπόψη της ΕΕΤΤ, με σχετικό έγγραφο του Υπόχρεου Παρόχου Προεπιλογής, ότι είναι δυνατόν να ενεργοποιηθεί ηλεκτρονικό σύστημα, το οποίο θα οδηγεί σε απόλυτα αυτοματοποιημένη επικοινωνία

των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων και θα συμβάλει στην αύξηση της αξιοπιστίας ως προς το κύρος του εκάστοτε αιτήματος και την πραγματική βούληση του συνδρομητή.

1.3. Προτεινόμενα Μέτρα-Εναλλακτικές Προτάσεις

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

Διαδικασίες κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα

Τα μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για την διαδικασία κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα είναι τα ακόλουθα :

α) Ο συνδρομητής έχει τη δυνατότητα να υποβάλλει αίτημα κατάργησης:

- i. μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο
- ii. είτε στον Προεπιλεγμένο του Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο
- iii. μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

β) Στην περίπτωση που η υποβολή του αιτήματος κατάργησης γίνεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής και όχι στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, η αίτηση υποβάλλεται μόνο εγγράφως.

Στην περίπτωση αυτή ο Υπόχρεος Πάροχος υποχρεώνεται να ενημερώσει εντός συγκεκριμένου χρονικού διαστήματος πριν την υλοποίηση της κατάργησης (προτεινόμενο διάστημα 5 εργασίμων ημερών) τον Προεπιλεγμένο Πάροχο που «χάνει» τον συνδρομητή για την υποβολή της αίτησης κατάργησης. γ) Κατά το χρονικό διάστημα που εκκρεμεί η κατάργηση υποβληθείσας αίτησης Προεπιλογής Φορέα, κάθε νέα αίτηση ενεργοποίησης είναι άκυρη. Εάν ο συνδρομητής το επιθυμεί, μπορεί να διακόψει την διαδικασία κατάργησης προεπιλογής με αίτηση ακύρωσης της κατάργησης που αποστέλλει στον φορέα στον οποίο αιτήθηκε την κατάργηση μέχρι και μία ημέρα πριν την κατάργηση της προεπιλογής.

δ) Η υλοποίηση και λειτουργία ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής (test number) τον οποίο ο συνδρομητής θα μπορεί να καλεί ώστε να ελέγχει και να ενημερώνεται σχετικά με το αν οι κλήσεις του διεκπεραιώνονται μέσω ενός προεπιλεγμένου παρόχου και την ταυτότητα αυτού.

Ερώτηση 1

E1. 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.

Ερώτηση 2.

E2. Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Ερώτηση 3

E3. 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;

Ερώτηση 4

E4. 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;

WIN-BACK CAMPAIGNS

- **Εφαρμογή μέτρου μη επαφής για ορισμένο χρονικό διάστημα (stand-still period)**

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 Πάροχο 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. Θεωρείται ότι η **εξάμηνη 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 εξάμηνης, ενδεικτικά, περιόδου δίνει τη δυνατότητα στο συνδρομητή στο χρονικό διάστημα που θα έχει λάβει τους πρώτους λογαριασμούς από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο 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 το Τμήμα Χονδρικής του Υπόχρεου Προεπιλογής διαβιβάζει στο Τμήμα Λιανικής του ενημερωμένη λίστα συνδρομητικών αριθμών που ευρίσκονται εντός της stand-still period. Μετά την παρέλευση της stand-still period οι εν λόγω συνδρομητικοί αριθμοί διαγράφονται από την λίστα.

δ) η επιβολή ενός τέτοιου μέτρου σε όλους τους παρόχους ή **μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα.**

Ερώτηση 5.

E5 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;

Ερώτηση 6.

E6. Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Ερώτηση 7.

Ε7. Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Ερώτηση 8.

Ε8. 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.

Ερώτηση 9.

Ε9. 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;

Διαδικασίες υποβολής αιτήσεων

Τα μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για τη βελτίωση των διαδικασιών υποβολής αιτήσεων είναι τα παρακάτω:

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 της σχετικής αιτήσεως, 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. Σε κάθε περίπτωση πάντως, θα ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί συνάψεως συμβάσεων εξ αποστάσεως.

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 υποβληθεί από κάποια από αυτές. Όπως και ανωτέρω, σε κάθε περίπτωση πάντως, θα ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί συνάψεως συμβάσεων εξ αποστάσεως.

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 νομοθεσίας) των συνδρομητών με τον προεπιλεγμένο πάροχο.

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

Ερώτηση 10.

E10. 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;

Ερώτηση 11.

E11. Στην περίπτωση που κρίνετε αναγκαία τη θέσπιση κάποιων μέτρων σχετικά με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά, συμφωνείτε με τα παραπάνω μέτρα; και για ποιες ακριβώς περιπτώσεις αιτήσεων (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος);

Ερώτηση 12.

E12. Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Διαδικασίες επικοινωνίας μεταξύ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων – Εγκαθίδρυση ηλεκτρονικού συστήματος

Σύμφωνα με τον ΟΤΕ, από το Δεκέμβριο του 2004, έχουν ολοκληρωθεί οι προδιαγραφές πληροφοριακού συστήματος με το οποίο παρέχεται η δυνατότητα να υλοποιούνται ηλεκτρονικά κάποιες διαδικασίες παροχής της Προεπιλογής Φορέα. Ο ΟΤΕ κοινοποίησε στους εναλλακτικούς παρόχους, με επιστολή του με ημερομηνία 18 Μαρτίου 2005, τις προδιαγραφές αυτού του συστήματος.

Σύμφωνα επίσης με τον ΟΤΕ, με το σύστημα αυτό παρέχεται η δυνατότητα on line τοποθέτησης των παραγγελιών των παρόχων σε secure server (https) καθώς και η παρακολούθηση της υλοποίησής τους.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως βάση επικοινωνίας μεταξύ του Υπόχρεου Παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων Παρόχων, στο βαθμό που το σύστημα αποτυπώνει τις διαδικασίες που προβλέπονται στον Κανονισμό Προεπιλογής όπως εκάστοτε ισχύει.

Για λόγους εποπτείας της διαδικασίας, πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ θα πρέπει να δοθεί και στην ΕΕΤΤ, ενώ θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα και εξαγωγής μηνιαίων αναφορών αναφορικά με την πορεία των αιτήσεων ενεργοποίησης / κατάργησης προεπιλογής.

Ερώτηση 13.

Ε13. 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.

Ερώτηση 14.

Ε14. 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.

Ερώτηση 15.

Ε15. 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);

Ερώτηση 16.

Ε16. Σε περίπτωση που το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ χρησιμοποιηθεί ως μέσο επικοινωνίας μεταξύ ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων, ποιες είναι οι διατάξεις του ισχύοντος



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

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.

Ερώτηση 17.

Ε17. Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.