

Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με το σχέδιο Κανονισμού για τον Καθορισμό του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών

Αναφορικά με το νεώτερο σχέδιο τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού για Βασικό Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης που ετέθη σε δημόσια διαβούλευση από την ΕΕΤΤ παρατηρούνται τα ακόλουθα:

1. Η Forthnet ΑΕ, όπως και οι λοιποί Τηλεπικοινωνιακοί Πάροχοι Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών που παρέχονται σε σταθερές θέσεις, έχουν διαμορφώσει τα υπάρχοντα δελτία των έντυπων λογαριασμών με βάση το ισχύον κανονιστικό πλαίσιο. Η ενσωμάτωση μεταβολών στα δελτία των λογαριασμών απαιτεί προσεκτική μελέτη καθώς οι όποιες μηχανογραφικές παρεμβάσεις πρέπει να εξυπηρετούν την απλή, κατανοητή και φιλική προς τον καταναλωτή παροχή των απαραίτητων πληροφοριών στους συνδρομητές προκειμένου οι τελευταίοι να δύνανται επαληθεύουν ευχερώς και να ελέγχουν τη χρέωσή τους. Θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οποιοσδήποτε μεταβολές στα έντυπα των λογαριασμών προϋποθέτουν κατάλληλες μηχανογραφικές παρεμβάσεις, οι οποίες αναλόγως της έκτασής τους συνεπάγονται σημαντική οικονομική επιβάρυνση για τον τηλεπικοινωνιακό πάροχο που καλείται να τις εφαρμόσει. Σε κάθε περίπτωση η εισαγωγή τροποποιήσεων στο κανονιστικό πλαίσιο για το βασικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης και η επιβολή αλλαγών στη δομή των έντυπων λογαριασμών θα πρέπει να συνδυάζεται με την παροχή ικανού χρόνου για τον ορθό σχεδιασμό των σχετικών διαδικασιών και την μηχανογραφική προσαρμογή των τηλεπικοινωνιακών παρόχων.
2. Η Forthnet ΑΕ ήδη από τον Μάρτιο του 2009 είχε επισημάνει στην ΕΕΤΤ την αναγκαιότητα επικαιροποίησης του ισχύοντος Κανονισμού για Βασικό Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης (υπ' αριθμ. πρωτοκ. ΝΥ1665/5.3.2009 επιστολή της Forthnet ΑΕ προς την ΕΕΤΤ με θέμα: *Βασικό Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης*).
3. Ωστόσο, σε σχέση με τον υπό διαβούλευση Κανονισμό, το σχέδιο Κανονισμού για τον Καθορισμό του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών όπως προ μηνών είχε τεθεί σε

διαβούλευση από την ΕΕΤΤ (Διαβούλευση που διήρκεσε από τις 24 Δεκεμβρίου 2009 μέχρι και τις 5 Φεβρουαρίου 2010 – υπ’ αριθμ. πρωτοκ. ΝΥ1770/05.02.2010 επιστολή της Forthnet ΑΕ προς την ΕΕΤΤ με θέμα: *Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το σχέδιο Κανονισμού για τον Καθορισμό του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης των Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών*) επιχειρούσε με πιο ρεαλιστικό τρόπο την επικαιροποίηση των εν λόγω κανονιστικών διατάξεων λαμβάνοντας υπόψη τη δομή του υφιστάμενου νομικού πλαισίου, στην οποία οι τηλεπικοινωνιακοί πάροχοι έχουν ήδη προσαρμόσει μηχανογραφικά τους λογαριασμούς τους, όσο και τις ανάγκες επικαιροποίησης των σχετικών διατάξεων με βάση τις σημερινές συνθήκες της αγοράς. Αντίθετα ο προτεινόμενος με την παρούσα διαβούλευση Κανονισμός για τον Καθορισμό του Ελαχίστου Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών επιχειρεί να επιβάλει έναν ριζικό επανασχεδιασμό των εκδιδόμενων λογαριασμών ο οποίος αποκλίνει σημαντικά από τον υπάρχοντα μηχανογραφικό σχεδιασμό των εταιρειών που δραστηριοποιούνται στην παροχή Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών. Σημειώνεται ότι τόσο ο Ν. 3431/2006 όσο και ο Κανονισμός Γενικών Αδειών αναφέρονται στην δυνατότητα καθορισμού από την ΕΕΤΤ του παρεχόμενου από τηλεπικοινωνιακούς παρόχους βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης προκειμένου να εξυπηρετείται η αναγκαιότητα της “επαλήθευσης και του ελέγχου από τους συνδρομητές της χρέωσης για τη χρήση του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου σε σταθερές θέσεις και/ή των συναφών διαθέσιμων στο κοινό τηλεφωνικών υπηρεσιών”, καθώς και της “κατάλληλης παρακολούθησης από τους συνδρομητές της χρήσης και των δαπανών με τις οποίες επιβαρύνονται, ελέγχοντας έτσι εύλογα ως ένα βαθμό τους λογαριασμούς τους”. Επομένως, το νομοθετικό πλαίσιο οριοθετεί το επίπεδο της βασικής αναλυτικής χρέωσης και τους στόχους που αυτή καλείται να εξυπηρετήσει. Το εκτενές ελάχιστο υποχρεωτικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης που εισάγεται με τον Κανονισμό που τίθεται εκ νέου σε διαβούλευση από την ΕΕΤΤ επεκτείνει σημαντικά το επίπεδο της υποχρεωτικής ανάλυσης του εκδιδόμενου έντυπου λογαριασμού προσθέτοντας στο υποχρεωτικό περιεχόμενο του λογαριασμού και μη βασικές, κατά την άποψή μας, πληροφορίες, οι οποίες σε κάθε περίπτωση ήδη εδύναντο να ληφθούν από τον συνδρομητή που το επιθυμούσε κατόπιν σχετικής αίτησης του τελευταίου προς τον πάροχο.



4. Ο υπό διαβούλευση Κανονισμός θέτει ένα διευρυμένο και απαιτητικό πλαίσιο για τη δομή και το περιεχόμενο του έντυπου λογαριασμού καθιστώντας στην πράξη δυσχερή και δυσανάλογα δαπανηρή την μηχανογραφική υλοποίηση των διευρυμένων υποχρεώσεων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Το σχέδιο Κανονισμού περιλαμβάνει αλλαγές οι οποίες αυξάνουν σημαντικά το κόστος έκδοσης του λογαριασμού, ενώ λόγω του μεγάλου όγκου των μεταβολών, η μηχανογραφική προσαρμογή θα απαιτούσε τη διάθεση σημαντικών πόρων από τις τηλεπικοινωνιακές εταιρείες καθώς και μεγάλο χρόνο προσαρμογής.

Ενδεικτικά αναφέρουμε:

- Την προσθήκη της - μη διαθέσιμης σήμερα - πληροφορίας για την τιμολογηθείσα διάρκεια της κλήσης.
- Τη γενική αναδιοργάνωση όλου του λογαριασμού ώστε να περιέχει τις νέες πληροφορίες και νέες υπηρεσίες.
- Την - πιθανή - προσθήκη της ανάλυσης νέων υπηρεσιών όπως οι υπηρεσίες προπληρωμένου χρόνου μέσω καρτών και οι υπηρεσίες γραπτών μηνυμάτων μέσω διαδικτύου (WEB SMS).
- Την προσθήκη νέων πληροφοριών (κύρια χαρακτηριστικά υπηρεσίας).
- Την υποχρέωση των τηλεπικοινωνιακών παρόχων για παροχή των πληροφοριών σε ηλεκτρονική μορφή.

Επιπρόσθετα, ευρέως διατυπωμένες προβλέψεις όπως ότι .. γενικά και “επιπλέον των όσων ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία, στις περιπτώσεις όπου επέλθει μεταβολή σε κάποιο από τα χαρακτηριστικά που περιγράφονται στο άρθρο 4 του υπό διαβούλευση σχεδίου Κανονισμού κατά τη διάρκεια της τιμολογιακής περιόδου του συγκεκριμένου λογαριασμού, είναι υποχρεωτική η αναγραφή των τιμών πριν και μετά την μεταβολή καθώς και ο χρόνος στον οποίο επήλθε η μεταβολή αυτή”, ή ότι .. χωρίς κανένα χρονικό περιορισμό “ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει στον συνδρομητή αναδρομικά στοιχεία σχετικά με το Ε.Ε.Α.Χ. για παρελθούσες χρήσεις, έπειτα από αίτημά του, για το χρονικό διάστημα που ο πάροχος τηρεί τα στοιχεία αυτά στο πλαίσιο της υποχρέωσής του από την κείμενη νομοθεσία”(παράγραφος 2 του άρθρου 5), είναι ενδεικτικές της έκτασης των νέων υποχρεώσεων που εισάγει το νέο σχέδιο Κανονισμού απομακρυνόμενο από τη φιλοσοφία του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης που διέπνεε το προταθέν τον Δεκέμβριο του 2009 σχέδιο Κανονισμού.

5. Η προτεινόμενη υποχρεωτική ανάλυση προϋποθέτει ριζικό επανασχεδιασμό των έντυπων λογαριασμών, συνεπάγεται μεγάλο κόστος υλοποίησης, ενώ είναι αμφίβολο εάν επιτυγχάνει τον στόχο της εύκολης επαλήθευσης, του ελέγχου και της παρακολούθησης του λογαριασμού από τον συνδρομητή

καθώς το πλήθος των παρεχόμενων πληροφοριών δύναται να οδηγήσει σε σύγχυση ή και σε παρανοήσεις του καταναλωτή αναφορικά με τις επιβαλλόμενες χρεώσεις. Παρατηρείται ότι το περιεχόμενο του ελαχίστου επιπέδου αναλυτικής χρέωσης για τους έντυπους λογαριασμούς όπως αυτό περιγράφεται στο άρθρο 3 του υπό διαβούλευση Κανονισμού με αναλυτικούς και συγκεντρωτικούς πίνακες για μια σειρά πληροφοριών, συνεπάγεται αυξημένο κόστος για τον εκδότη του λογαριασμού, δεν είναι φιλική προς το περιβάλλον λύση και σε κάθε περίπτωση το εκτεταμένο πλήθος των αναγραφόμενων επιμέρους στοιχείων/πληροφοριών δεν ευνοεί την απλή, συνοπτική και κατανοητή ανάλυση των χρεώσεων προκειμένου να διευκολύνεται η επαλήθευση, ο έλεγχος και η παρακολούθηση του λογαριασμού.

6. Σημειώνεται ότι η εμφάνιση στον αναλυτικό λογαριασμό της τιμολογηθείσας διάρκειας της κλήσης είναι περιττή καθώς ο συνδρομητής δύναται να υπολογίσει το στοιχείο αυτό με βάση τη χρέωση της κλήσης.
7. Περαιτέρω, ενώ συμφωνούμε με τη θέση που εκφράζεται με την παράγραφο 3 του άρθρου 3 ότι οι πληροφορίες αναφορικά με την δωρεάν κατανάλωση του απεριόριστου (χωρίς ανώτατο όριο) χρόνου ομιλίας δεν ενδιαφέρουν τον συνδρομητή, παρατηρείται ότι το λεκτικό και η δομή του άρθρου 3 δημιουργούν περιθώρια παρερμηνειών αναφορικά με το περιεχόμενο των υποχρεώσεων των τηλεπικοινωνιακών παρόχων. Ειδικότερα, η γενικευμένη επιβολή της “ανάλυσης όλων των οικονομικών ελαφρύνσεων και επιβαρύνσεων του συνδρομητή” που προβλέπεται στην ενότητα Γ’ της παραγράφου 2 του άρθρου 3 δημιουργεί περιθώρια παρερμηνειών, ενώ επίσης προβληματίζει και η δυνατότητα διάκρισης μεταξύ της “πάγιας χρέωσης” και της “προπληρωμένης χρήσης της υπηρεσίας εντός παγίου” στο άρθρο 3. Ως γνωστόν, η συνήθης μορφή των διατιθέμενων στην αγορά προγραμμάτων σταθερής τηλεφωνίας και internet περιλαμβάνει απεριόριστο χρόνο ομιλίας προς συγκεκριμένους προορισμούς και περιορισμένο (δωρεάν μέχρι ενός ορίου) χρόνο ομιλίας προς άλλους. Ο λογιστικός διαχωρισμός του ποσού του παγίου σε επιμέρους κατηγορίες θα ήταν αυθαίρετος. Σε κάθε περίπτωση η κατηγοριοποίηση των πληροφοριών και η δομή του έντυπου λογαριασμού που προτείνει η ΕΕΤΤ χρήζει διευκρινίσεων.
8. Επιπλέον, σε συνέχεια των σχολίων που είχαν υποβληθεί από την εταιρεία μας στο πλαίσιο της σχετικής διαβούλευσης τον Φεβρουάριο του 2010, σημειώνεται ότι:



(α) στις ενότητες που αφορούν την χρέωση των γραπτών μηνυμάτων (άρθρο 3 παράγραφοι 1 & 2) δεν διευκρινίζεται εάν η υποχρέωση αναγραφής αφορά μόνο γραπτά μηνύματα (SMS) που αποστέλλονται μέσω τηλεφώνου. Θεωρούμε ότι η υποχρέωση αναγραφής της χρέωσης δεν θα πρέπει να επεκτείνεται και στα γραπτά μηνύματα (SMS) που αποστέλλονται μέσω του διαδικτύου (WEB) καθώς τα τελευταία δεν αποτελούν δημόσια “τηλεφωνική” υπηρεσία.

(β) στο άρθρο 3, παράγραφος 2, οι πληροφορίες που ζητείται να αναγράφονται (APN – Access Point Name) αφορούν παρόχους κινητής τηλεφωνίας. Ως εκ τούτου θα πρέπει να αναφέρεται ρητά ότι η σχετική υποχρέωση αφορά τους λογαριασμούς των παρόχων κινητής τηλεφωνίας.

(γ) Θεωρούμε ότι στο τμήμα που αφορά τις Υπηρεσίες Πολυμεσικής Πληροφόρησης (ΥΠΠ) (άρθρο 3, παράγραφος 2) ο υπό διαβούλευση Κανονισμός θα πρέπει να αντανακλά τη διάκριση σε παρόχους δικτύων, παρόχους δικτύων εκκίνησης κλήσης και παρόχους ΥΠΠ που υπαγορεύει ο Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή ΥΠΠ συμβάλλοντας έτσι στην εμπέδωση των διακριτών ρόλων των ανωτέρω παρόχων. Προτείνεται το κάτωθι λεκτικό: Στην αναγραφή των χρεώσεων των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης *αναφέρεται υποχρεωτικά και η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος του παρόχου υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Για όσο χρόνο ο πάροχος ΥΠΠ δεν είναι γνωστός, και μέχρι να ενημερωθεί σχετικά από τον πάροχο δικτύου, ο πάροχος δικτύου εκκίνησης κλήσης στον αναλυτικό λογαριασμό θα αναγράφεται ο πάροχος δικτύου στον οποίο δρομολογούνται οι κλήσεις/ μηνύματα/ εικονομηνύματα υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Από τη στιγμή που ο πάροχος δικτύου εκκίνησης της κλήσης θα ενημερωθεί από τον πάροχο δικτύου για την ταυτότητα του παρόχου των υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, από το σημείο εκείνο και ύστερα στον αναλυτικό λογαριασμό του παρόχου του δικτύου εκκίνησης της κλήσης θα αναγράφεται υποχρεωτικά η επωνυμία ή ο διακριτικός τίτλος του παρόχου υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης.*»

9. Τέλος, θεωρούμε ότι οι ρυθμίσεις των παραγράφων 3 των άρθρων 5 και 6 είναι ενδεικτικές του γεγονότος ότι το προτεινόμενο σχέδιο δεν λαμβάνει υπόψη το κόστος και τις μηχανογραφικές απαιτήσεις του σχεδιασμού και της διαμόρφωσης των λογαριασμών, ενώ αυξάνει υπέρμετρα τις υποχρεώσεις που βαρύνουν τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους:

Σύμφωνα με την παράγραφο 3 του άρθρου 5 “οι πάροχοι ενημερώνουν τους συνδρομητές με κάθε πρόσφορο τρόπο και *ιδίως μέσω του λογαριασμού χρέωσης, για χρόνο από τη δημοσίευση μέχρι τη θέση σε ισχύ της παρούσας, για την υποχρέωσή τους, αποστολής έντυπου λογαριασμού με το Ε.Ε.Α.Χ., ... , καθώς και για τον χρόνο έναρξης της δωρεάν αποστολής του νέου Ε.Ε.Α.Χ.*”.

Σύμφωνα δε με την παράγραφο 3 του άρθρου 6 “Σε περίπτωση σύνδεσης που χρησιμοποιείται από περισσότερους χρήστες, ο πάροχος οφείλει να ζητά από τον συνδρομητή έγγραφη βεβαίωση, για το ότι έχει ενημερώσει τους χρήστες της σύνδεσης με τον πλέον πρόσφορο τρόπο, για την παροχή του Ε.Ε.Α.Χ. στο συνδρομητή”. Δεν διευκρινίζεται ο τρόπος διαπίστωσης από τον πάροχο της χρήσης της σύνδεσης από περισσότερους χρήστες, ούτε τι θα πράττει ο πάροχος σε περίπτωση που ο χρήστης δεν προσκομίζει σχετική βεβαίωση. Σημειώνεται δε ότι η χρήση μιας γραμμής από περισσότερους χρήστες αποτελεί τον κανόνα και όχι την εξαίρεση στην ελληνική επικράτεια με ό,τι τούτο συνεπάγεται για τον κίνδυνο διασποράς των εκτενών πληροφοριών που θα περιέχονται στον αναλυτικό λογαριασμό των συνδρομητών.

Γενικά διαπιστώνεται ότι το υπό διαβούλευση σχέδιο Κανονισμού εισάγει την έννοια του υποχρεωτικού Ε.Ε.Α.Χ. και καθιστά κανόνα τον αναλυτικό έντυπο λογαριασμό εισάγοντας μια σειρά από πρόσθετες πληροφορίες στο υποχρεωτικό περιεχόμενο του έντυπου λογαριασμού παραβλέποντας τις πρακτικές δυσχέρειες και τα αυξημένα κόστη που συνεπάγεται η μηχανογραφική εφαρμογή των ρυθμίσεων, την περιβαλλοντολογική επιβάρυνση που θα επιφέρει η έκταση του έντυπου λογαριασμού, αλλά και την πιθανότητα παρερμηνειών των ευρέως διατυπωμένων διατάξεων τόσο από τους υπόχρεους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους όσο και από τους καταναλωτές.

~~~~~