

Δημόσια Διαβούλευση Σχεδίου αναφορικά με την
Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών
Αδειών

Σχόλια hellas online
Δεκέμβριος 2012

II. Προτεινόμενες Τροποποιήσεις

Σημείο 3: Στο τέλος της παραγράφου 5 του άρθρου 4 «Διαδικασία», προστίθεται νέο εδάφιο:

Σε κάθε περίπτωση και εφόσον παρέλθει άπρακτη η προθεσμία κατά την οποία τα Πρόσωπα τα οποία υποχρεούνται να προβούν, σύμφωνα με το στοιχείο γ της παρούσας παραγράφου, σε σχετική τροποποιητική Δήλωσης Καταχώρησης, η ΕΕΤΤ δύναται, χωρίς την υποχρέωση κλήσης σε ακρόαση του ενδιαφερομένου, εφόσον περιέλθουν σε γνώση της τα σχετικά στοιχεία, να προβεί αυτεπαγγέλτως και άνευ άλλης ειδοποίησης στην τροποποίηση αυτών στο Μητρώο Παρόχων Δικτύων και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών.

Σχόλιο hellas online: Θα πρέπει να διευκρινιστεί ο τρόπος με τον οποίο θα έχει ενημερωθεί η ΕΕΤΤ αν όχι με τη συμπληρωματική ή τροποποιητική δήλωση του Προσώπου. Σε κάθε περίπτωση η απαλλαγή υποχρέωσης της ΕΕΤΤ κλήσης σε ακρόαση του Προσώπου στην περίπτωση που μία τροποποίηση είναι δυσμενής για το πρόσωπο και εφόσον η τελευταία δεν έχει ενημερωθεί εγγράφως και σύμφωνα με την προσήκουσα διαδικασία από αυτό, αντίκειται στο αρθ. 6 του Κώδικα Διοικ. Διαδικασίας, που προβλέπει ότι «Οι διοικ. Αρχές, πριν από κάθε ενέργεια ή μέτρο σε βάρος των δικαιωμάτων ή των συμφερόντων, συγκεκριμένου προσώπου, οφείλουν να καλούν τον ενδιαφερόμενο να εκφράσει τις απόψεις του εγγράφως ή προφορικά, ως προς τα σχετικά ζητήματα». Ως εκ τούτου προτείνουμε η εν λόγω παράγραφος να παραλειφθεί, ή να τροποποιηθεί ώστε να αναφέρεται αποκλειστικά και μόνο στις περιπτώσεις έγγραφης Δήλωσης του Προσώπου προς την ΕΕΤΤ, και όχι στις περιπτώσεις που η ΕΕΤΤ ενημερώνεται για τις επίμαχες αλλαγές/τροποποιήσεις από άλλες πηγές.

Σημείο 10: Οι παράγραφοι 6 και 10 του άρθρου 12 «Τέλη» αντικαθίστανται ως εξής:

6. Κατόπιν αιτήματος του ενδιαφερομένου/υποχρέου, είναι δυνατή η καταβολή των ετήσιων διοικητικών τελών στο πλαίσιο διακανονισμού με την ΕΕΤΤ. **Για την επίτευξη του διακανονισμού, ο ενδιαφερόμενος /υπόχρεος οφείλει να καταβάλει το 30% των διοικητικών τελών με την αίτηση διακανονισμού. Το υπόλοιπο οφειλόμενο ποσό δύναται να καταβληθεί από τον υπόχρεο σε έως έξι (6) ισόποσες μηνιαίες δόσεις,** εκτός εάν η ΕΕΤΤ λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες της συγκεκριμένης περίπτωσης και κατόπιν σχετικού αιτήματος του

ενδιαφερομένου αποφασίσει να καθορίσει διαφορετικά το ύψος και τον αριθμό των δόσεων. Η καταβολή των ετήσιων τελών χρήσης με διακανονισμό επιβαρύνει τον υπόχρεο με τόκους υπερημερίας, οι οποίοι υπολογίζονται, σύμφωνα με την παράγραφο 5, για τα ποσά που καταβάλλονται μετά την 30η Ιουνίου. Σε περίπτωση μη τήρησης του συμφωνηθέντος διακανονισμού, ο υπόχρεος υποχρεούται να καταβάλει εφάπαξ το σύνολο του οφειλόμενου ποσού, εκτός εάν άλλως αποφασίσει η ΕΕΤΤ με ειδικώς αιτιολογημένη απόφασή της. Η ΕΕΤΤ σε κάθε περίπτωση δύναται να ασκήσει τις εκ του άρθρου 77 του Ν. 4070/2012 αρμοδιότητές της.

Σχόλιο hellas online: Σε μια περίοδο όπου τα οικονομικά των εταιρειών δέχονται εξαιρετικές πιέσεις από τις μακροοικονομικές συνθήκες αλλά και από την συμπίεση των τιμών λόγω ανταγωνισμού στην αγορά θεωρούμε ότι η ΕΕΤΤ θα πρέπει να προστατεύσει τις επιχειρήσεις και να αποδεχθεί διακανονισμό σε δώδεκα (12) μηνιαίες δόσεις αρχής γενομένης της 30ης Ιουνίου για τα τέλη του προηγούμενου έτους. Παράλληλα να μην απαιτείται πρότερη καταβολή του 30% του ποσού και η επιβάρυνση τόκων υπερημερίας.

Σημείο 15: Στην παράγραφο 1.2.2 «Άλλες υποχρεώσεις των Προσώπων» προστίθεται νέο εδάφιο γ:

γ) Όταν η χρέωση των τελικών χρηστών είναι τριπλάσια από τη συνήθη χρέωση και σε κάθε περίπτωση υψηλότερη από τριακόσια (300,00€) ευρώ, η Ε.Ε.Τ.Τ. μπορεί να ζητά από τις επιχειρήσεις παροχής δημόσιων δικτύων επικοινωνιών ή/και διαθέσιμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρεμποδίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση σε αριθμούς ή υπηρεσίες, όταν αυτό δικαιολογείται για λόγους απάτης ή κατάχρησης και να απαιτεί σε τέτοιες περιπτώσεις, οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να παρακρατούν τα σχετικά έσοδα διασύνδεσης ή έσοδα από άλλες υπηρεσίες.

Σχόλιο hellas online: Η παραπάνω παράγραφος θεωρούμε ότι θα πρέπει να διαγραφεί καθώς ήδη υπάρχουν οι κατάλληλοι μηχανισμοί των εταιρειών οι οποίοι προφυλάσσουν τους καταναλωτές από τις περιπτώσεις απάτης ή κατάχρησης. Οι διαδικασίες των Παρόχων έχουν λάβει υπόψη τα χαρακτηριστικά του εκάστοτε καταναλωτή και συνεπώς θεωρούμε ότι ούτε το ποσό που τίθεται αλλά και ούτε η τριπλάσια από τη συνήθη χρέωση καλύπτει τις εν λόγω περιπτώσεις.

Σημείο 18: 2.1.8 «Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών»

ν. Τυποποιημένα τιμολόγια που καλύπτουν τις παρεχόμενες υπηρεσίες και το περιεχόμενο εκάστου τιμολογιακού πακέτου (π.χ. τέλη για την πρόσβαση, όλα τα

είδη τελών χρήσης και συντήρησης), συμπεριλαμβανομένων λεπτομερειών για τις ισχύουσες συνήθειες εκπτώσεις και τα ειδικά και στοιχοθετημένα τιμολογιακά σχήματα καθώς και τα τυχόν τέλη λόγω τερματισμού της σύμβασης. Πρέπει επίσης να παρουσιάζονται επαρκώς και με σαφήνεια οι επιμέρους τιμές που ισχύουν σε κάθε περίπτωση για τις σχετικές υπηρεσίες ανά τύπο δικτύου, προορισμό και χρονικό διάστημα στο οποίο γίνεται η κλήση. Πρέπει να παρουσιάζονται με σαφήνεια τα ισχύοντα τιμολόγια σχετικά με οποιοδήποτε αριθμό ή οποιαδήποτε υπηρεσία που υπόκειται σε ιδιαίτερους όρους τιμολόγησης. Επιπλέον πρέπει να παρουσιάζεται με σαφήνεια το βήμα χρέωσης, η ελάχιστη χρέωση ή το τέλος αποκατάστασης κλήσεως εάν υπάρχει καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό.

Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων πρέπει να προσδιορίζεται κατά σαφή τρόπο η τροποποίηση η οποία πραγματοποιείται, καθώς επίσης να παρέχεται η δυνατότητα στο Χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική ενημέρωσή του, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων μείωσης τιμολογίων. Η ενημέρωση του Χρήστη πραγματοποιείται με τον τρόπο που ορίζεται στο σημείο (ζ) του άρθρου 2.1.14 «Συμβάσεις» του Παραρτήματος Β του παρόντος Κανονισμού και οπωσδήποτε πριν τη θέση των τροποποιημένων τιμολογίων σε ισχύ. Ιδίως σε περίπτωση αύξησης τιμολογίων θα πρέπει η τροποποίηση να κοινοποιείται στο χρήστη με τρόπο όμοιο με αυτόν που ο χρήστης επέλεξε να του κοινοποιούνται οι λογαριασμοί του. Η ενημέρωση περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή των νέων τιμολογίων όπως διαμορφώνονται μετά την τροποποίησή τους, η οποία περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την τιμολόγηση των υπηρεσιών (ενδεικτικά αναφέρεται η εφάπαξ ή η ανά μονάδα χρέωσης, το βήμα χρέωσης, η τυχόν ελάχιστη χρέωση κλπ). **Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των ανωτέρω υποχρεώσεων ενημέρωσης σε συνδρομητή, τότε η αύξηση των τιμολογίων δεν εφαρμόζεται στο συνδρομητή μέχρι την εκπλήρωση των εν λόγω υποχρεώσεων και την παρέλευση των αντίστοιχων προθεσμιών.**

Σχόλιο hellas online: Θεωρούμε ότι η ανωτέρω πρόβλεψη θα πρέπει να εξαιρεθεί. Η όποια μεταβολή στην τιμολογιακή πολιτική του παρόχου δεν δύναται να μην ισχύσει για έναν μεμονωμένο συνδρομητή στον οποίο παρουσιάστηκε αστοχία ενημέρωσης (ενδεικτικά αστοχία εκτύπωσης στο λογαριασμό). Στην σπάνια περίπτωση όπου αποδεδειγμένα δεν έχει λάβει γνώση, προτείνουμε για τον συγκεκριμένο καταναλωτή να παρατείνεται η δυνατότητα καταγγελίας της σύμβασής του αζημίως, αλλά σε καμία περίπτωση να μην εξαιρείται από την τιμολόγηση μιας και θεωρούμε ότι συστηματικά το ως άνω δεν δύναται να υποστηριχθεί.

Σημείο 18: 2.1.8 «Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών»

- xii. Πληροφορίες σχετικά με τυχόν μεθόδους που εφαρμόζει ο πάροχος για τη μέτρηση και τη διαμόρφωση της κίνησης, προκειμένου να αποφεύγεται η φόρτωση της ζεύξης μέχρι το όριο χωρητικότητάς της ή η υπερφόρτωσή της,

καθώς και σχετικά με τον τρόπο που οι μέθοδοι αυτές θα μπορούσαν να επηρεάσουν την ποιότητα της υπηρεσίας,

Σχόλιο hellas online: Στο παραπάνω άρθρο επισημαίνεται η υποχρέωση του παρόχου να αναφέρει πληροφορίες για τη μέθοδο διαστασιοποίησης της «ζεύξης», ωστόσο δεν είναι ξεκάθαρο πως ορίζεται η «ζεύξη» στο συγκεκριμένο κείμενο:

- Είναι η ζεύξη του τερματικού εξοπλισμού του χρήστη με το δίκτυο, π.χ αν πρόκειται για CPE/IAD;
- Είναι η οποιαδήποτε ζεύξη ή ζεύξεις εσωτερικά στο δίκτυο του παρόχου ή μεταξύ δικτύων παρόχων που εξυπηρετούν την κίνηση του τελικού χρήστη;

Σημείο 27: Το στοιχείο (γ) της παραγράφου 2.1.15. «Ευθύνη έναντι των Χρηστών» αντικαθίσταται ως εξής :

Ειδικότερα, στην περίπτωση που η διαθεσιμότητα του Δικτύου ή/και των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών είναι χαμηλότερη από την ποιότητα παροχής υπηρεσιών που το πρόσωπο υποχρεούται να παρέχει σύμφωνα με τις διατάξεις των Γενικών Αδειών ή με τα ειδικά δικαιώματα χρήσης ραδιοσυχνοτήτων ή αριθμών που του έχουν εκχωρηθεί ή με τους όρους της σύμβασης καθώς και στην περίπτωση βλάβης που δεν οφείλονται σε υπαιτιότητα του συνδρομητή ή τρίτου προσώπου και οδηγούν σε διακοπή της παροχής των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο συνδρομητή, ο πάροχος οφείλει, να πιστώνει το συνδρομητή με το τμήμα του καταβαλλόμενου από αυτόν ποσού του παγίου τέλους, που αντιστοιχεί στη χρονική περίοδο της διακοπής των παρεχόμενων Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών. **Η πίστωση στις ανωτέρω αναφερόμενες περιπτώσεις πραγματοποιείται από τον πάροχο αυτόματα στον επόμενο λογαριασμό του συνδρομητή χωρίς προηγούμενη σχετική αίτηση του συνδρομητή.** Σε κάθε περίπτωση πρέπει να φαίνεται σαφώς στο λογαριασμό χρέωσης του συνδρομητή η πίστωση αυτή καθώς και η χρονική περίοδος κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η διακοπή.»

Σχόλιο hellas online: Προτείνουμε να διαγραφεί η πρόβλεψη αυτόματης πίστωσης στο λογαριασμό των καταναλωτών σε περίπτωση βλάβης ή ενδεχόμενα μειωμένης ποιότητας της σύνδεσης. Θεωρούμε ότι η πίστωση θα πρέπει να λαμβάνει χώρα κατόπιν γνωστοποίησης από τον καταναλωτή, διερεύνησης του ζητήματος που αντιμετωπίζει και κατόπιν της διαπίστωσης ότι το πρόβλημα βρίσκεται εκτός πεδίου ευθύνης του και να πιστώνεται αντίστοιχα ο λογαριασμός του. Το ως άνω θα πρέπει να ισχύσει διότι τεχνικά δεν είναι εφικτό να αυτοματοποιηθεί η διαδικασία monitoring της υπηρεσίας για κάθε γραμμή ξεχωριστά ώστε να διαπιστώνεται η

δυσλειτουργία αλλά και η υπαιτιότητα και παράλληλα το εν λόγω σύστημα να επικοινωνεί με το σύστημα τιμολόγησης για τις όποιες πιστώσεις απαιτούνται.

Σημείο 33: Στην παράγραφο 3.1.5 «Διακοπή παροχής Υπηρεσιών» αντικαθίσταται η τελευταία πρόταση του στοιχείου β) ως εξής :

Κατά την περίοδο προσωρινής διακοπής και εφόσον αυτό είναι συμβατό με τη συγκεκριμένη υπηρεσία θα πρέπει να επιτρέπεται η λήψη εισερχόμενων κλήσεων και η πραγματοποίηση εξερχόμενων κλήσεων που δεν συνεπάγονται χρέωση για τον Συνδρομητή.

Σχόλιο hellas online: Η πλειοψηφία των προϊόντων των παρόχων έχουν σχεδιαστεί με παροχή δωρεάν χρόνου ομιλίας, ενδεικτικά δε αναφέρουμε τα προϊόντα με απεριόριστες εθνικές κλήσεις. Στην περίπτωση της προσωρινής διακοπής η οποία προκύπτει από την μη εκπλήρωση της υποχρέωσης εξόφλησης του συνδρομητή και η οποία είναι αυτονόητο ότι λαμβάνει χώρα για την προστασία από την περαιτέρω επισφάλεια της επιχείρησης θεωρούμε ότι δεν θα πρέπει να επιτρέπονται οι κλήσεις αυτές (καθώς δεν συνεπάγονται χρέωση για τον καταναλωτή αφού περιλαμβάνονται στο πάγιο του) καθώς η επιχείρηση επιβαρύνεται με τέλη διασύνδεσης τα οποία δεν ανακτά από τον πελάτη. Ως εκ τούτου θεωρούμε ότι η πρόβλεψη θα πρέπει να περιοριστεί σε κλήσεις έκτακτης ανάγκης και μόνο.

Σημείο 33: Στην παράγραφο 3.1.5 «Διακοπή παροχής Υπηρεσιών» προστίθεται νέο στοιχείο δ):

δ) Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος δύναται να χρεώνει μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Τα τέλη αυτά, που δεν δύναται να υπερβαίνουν το μισό του πάγιου τέλους στο τηλεφωνικό δίκτυο, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών, αναγράφονται ρητά στην σύμβαση του συνδρομητή. Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον συνδρομητή για τις ανωτέρω χρεώσεις και ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του.

Σχόλιο hellas online: Κρίνουμε ότι η συγκεκριμένη πρόβλεψη θα πρέπει να αφαιρεθεί καθώς από την οικονομοτεχνική ανάλυση των προϊόντων μας -και θεωρούμε ότι ισχύει για όλους τους παρόχους- προκύπτει ότι μια τέτοια ρύθμιση θα

έχει τεράστια επίδραση στο έσοδο των υπηρεσιών καθώς δεν καλύπτονται τα κόστη που επωμίζεται ο πάροχος για την ενεργοποίηση και διατήρηση της υπηρεσίας του καταναλωτή και συνεπώς παρεμποδίζει ουσιαστικά τη λειτουργία της επιχείρησης. Αναλυτικά στοιχεία που στοιχειοθετούν το ως άνω θα βρείτε στο εμπιστευτικό παράρτημα που επισυνάπτεται στην παρούσα.

Σημείο 38: Η παράγραφος 3.1.11 « Μη –γεωγραφικοί αριθμοί» αντικαθίσταται ως εξής:

Εφόσον στο πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών έχουν εκχωρηθεί μη γεωγραφικοί αριθμοί από το Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης, θα πρέπει να εξασφαλίσει, εφόσον είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό και πλην της περίπτωσης κατά την οποία ο καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, ότι στους αριθμούς αυτούς έχουν πρόσβαση όλοι οι τελικοί χρήστες σε οποιοδήποτε μέρος της ΕΕ και εάν βρίσκονται.

Ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών πρέπει να εξασφαλίσει, εφόσον είναι τεχνικά και οικονομικά εφικτό, και πλην της περίπτωσης κατά την οποία καλούμενος συνδρομητής έχει επιλέξει για εμπορικούς λόγους να περιορίσει την πρόσβαση από καλούντες που βρίσκονται σε συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές, οι τελικοί χρήστες μπορούν:

- i) να έχουν πρόσβαση και να χρησιμοποιούν υπηρεσίες μέσω μη γεωγραφικών αριθμών εντός της Ευρωπαϊκής Ένωσης και
- ii) να έχουν πρόσβαση σε όλους τους αριθμούς που παρέχονται στην Ευρωπαϊκή Ένωση, στους οποίους συμπεριλαμβάνονται οι αριθμοί που υπάρχουν στα εθνικά σχέδια αριθμοδότησης των κρατών μελών, οι αριθμοί του Ευρωπαϊκού Χώρου Τηλεφωνικής Αριθμοδότησης (EXTA) και οι Παγκόσμιοι Διεθνείς Αριθμοί Ατελών Κλήσεων, ανεξαρτήτως της τεχνολογίας και των συσκευών που χρησιμοποιεί ο πάροχος της υπηρεσίας.

Σχόλιο hellas online: Η δρομολόγηση κλήσεων προς εθνικούς μη γεωγραφικούς αριθμούς είναι τεχνικά εφικτή κατόπιν αντίστοιχης συμφωνίας (τεχνικής - εμπορικής) με τους διεθνείς παρόχους. Η δυνατότητα αυτή υφίσταται τόσο για τη συλλογή και τερματισμό τέτοιας κίνησης από το διεθνές δίκτυο στην Ελλάδα όσο και για τη δρομολόγηση τέτοιας κίνησης από την Ελλάδα προς χώρες της ΕΕ μέσω του διεθνούς δικτύου.

Ωστόσο, κρίζουν περαιτέρω διευκρίνισης τα ακόλουθα:

(α) Εάν η εφαρμογή του συγκεκριμένου επεκτείνεται και σε υπηρεσίες σύντομων κωδικών,

(β) Πως ορίζεται η «γεωγραφική περιοχή» σε επίπεδο ΕΕ από την οποία θα πρέπει να υπάρχει ως υποχρέωση του παρόχου ΔΤΥ, η δυνατότητα περιορισμού της πρόσβασης στις υπηρεσίες μη γεωγραφικών αριθμών του εκάστοτε ΕΣΑ.