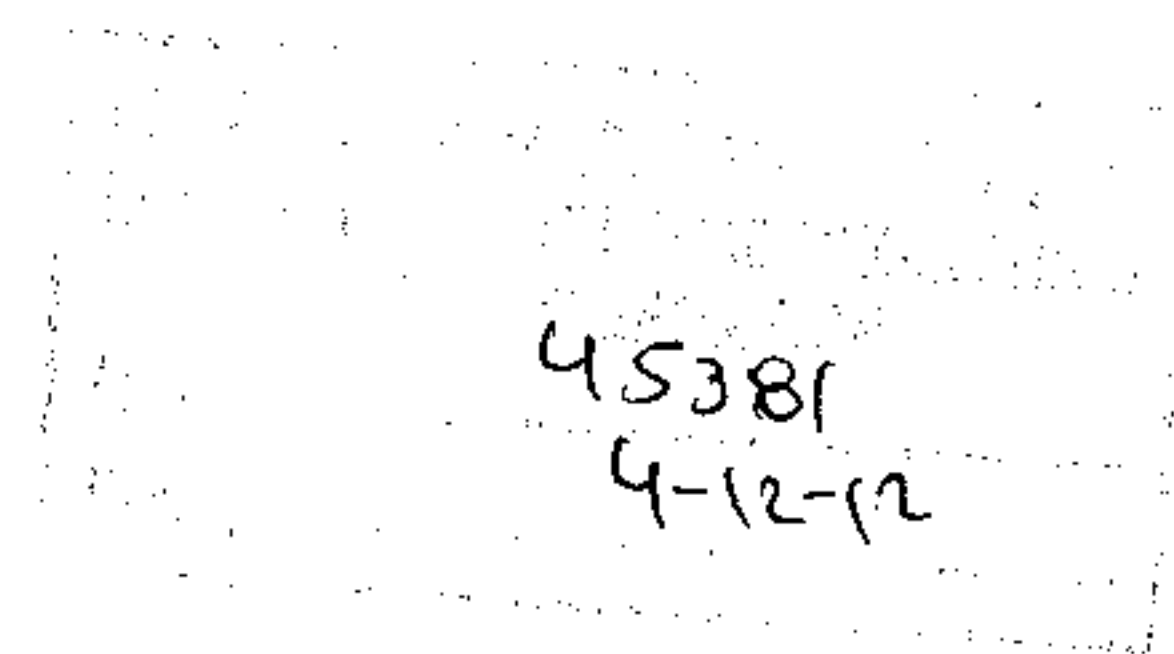
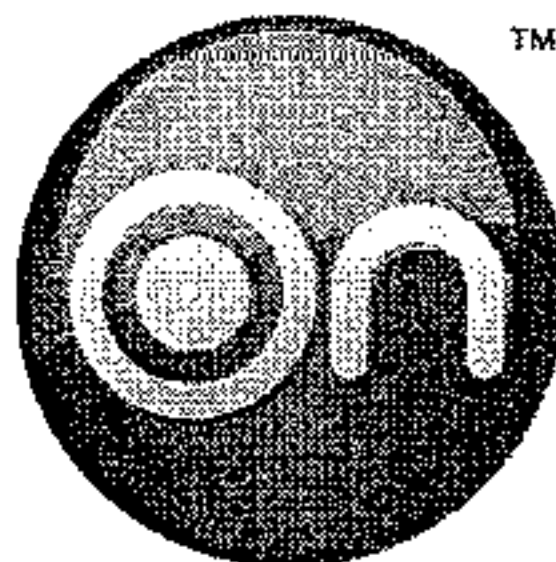




Προς: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
Λ. Κηφισίας 60,
15125 Μαρούσι
Αττική
licensing@eett.gr

Χαλάνδρι, 3 Δεκεμβρίου 2012
Αρ. Πρωτ.: ON/ET/Reg/NS.3558

Θέμα: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών».

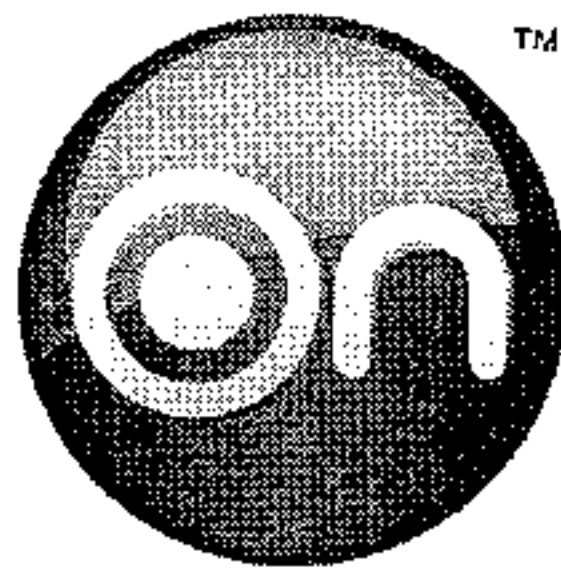
Αξιότιμοι Κυρίες και Κύριοι,

Σας υποβάλλουμε τις αιτιολογημένες μας απαντήσεις μας αναφορικά με τη Διεξαγωγή της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

Είμαστε πάντα διαθέσιμοι για τυχόν διευκρινιστικές πληροφορίες.

Μετά τιμής,

Νάνσο Σωτηρίου
Διαχείριση Ρυθμιστικών Θεμάτων



Δημόσια Διαβούλευση σχετικά με την Τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με το σχέδιο τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών και επί των προτεινόμενων τροποποιήσεων.

Για τη διευκόλυνση της ανάγνωσης, χρησιμοποιείται η αρίθμηση του σχεδίου.

10. Αναφορικά με τη δυνατότητα διακανονισμού οφειλών που σχετίζονται με τα ετήσια τέλη χρήσης αριθμών, η Εταιρεία μας θεωρεί καταρχήν ότι, υπό τις παρούσες οικονομικές συνθήκες, η όποια παρεχόμενη διευκόλυνση εξόφλησης είναι εύλογη και ανταποκρίνεται στις ανάγκες της αγοράς. Πλην όμως, θέλουμε να θέσουμε υπόψη της ΕΕΤΤ την πρόταση να εξετάσει είτε την απάλειψη της υποχρέωσης καταβολής ποσοστού 30% επί της οφειλής για την επίτευξη της συμφωνίας διακανονισμού είτε τουλάχιστον την μείωση του ποσοστού π.χ. σε 10%, με ταυτόχρονη αύξηση των δόσεων αποπληρωμής σε 9 ή 12 μήνες. Περαιτέρω, με την ευκαιρία αυτή, επισημαίνουμε την ανάγκη υιοθέτησης εναλλακτικών και πιο ευέλικτων τρόπων πληρωμής, ενδεικτικά αναφερομένης της προσκόμισης επιταγών. Επιπλέον, με την ευκαιρία αυτή, θεωρούμε ότι θα πρέπει να εξετασθεί το ενδεχόμενο ενσωμάτωσης στο κείμενο ειδικής πρόβλεψης αναφορικά με περιπτώσεις οφειλών τελών χρήσης αριθμοδοτικών πόρων σε περιπτώσεις οιονεί καθολικής διαδοχής (συγχωνεύσεις με απορρόφηση). Η πρόταση της Εταιρείας μας αφορά στην διασφάλιση στην απορροφώσα εταιρεία μεγαλύτερης εύλογης προθεσμίας εξόφλησης τυχόν τελών οφειλομένων από την απορροφώμενη εταιρεία, έως και 2 έτη. Σε περίπτωση δε υποβολής αίτησης από την απορροφώσα εταιρεία περί ανάκλησης αριθμοδοτικών πόρων που είχαν εκχωρηθεί στην απορροφώμενη εταιρεία, κατόπιν ολοκλήρωσης της συγχώνευσης, κρίνεται σκόπιμο όπως προβλεφθεί αναλογική καταβολή τελών χρήσης που θα αφορά μόνον το χρονικό διάστημα χρήσης αυτών.

13. Στις περιπτώσεις της κατ' εξαίρεση θέσης σε ισχύ μετά την πάροδο έξι μηνών από τη δημοσίευση στο ΦΕΚ, θα πρέπει να προστεθούν οι διατάξεις των εδαφίων (β) και (ε) της παραγράφου 2.1.10 και του εδαφίου (ζ) της παραγράφου 2.1.13, που σχετίζονται με παροχή υπηρεσιών σε άτομα με αναπηρία, προκειμένου να παρασχεθεί επαρκής χρόνος υλοποίησης των απαραίτητων τεχνικών εργασιών. Το διάστημα αυτό απαιτείται ανεξάρτητα από τον χρόνο διενέργειας ενδιάμεσης διαβούλευσης προ της έκδοσης τυχόν σχετικής απόφασης της ΕΕΤΤ.



15. Ως προς την προτεινόμενη προσθήκη του εδαφίου (γ) της παραγράφου 1.2.2., θεωρούμε ότι το ποσό θα μπορούσε ενδεχομένως να μειωθεί, για λόγους περαιτέρω προστασίας των συνδρομητών, υπό την προϋπόθεση ότι θα γίνεται διάκριση μεταξύ οικιακών συνδέσεων και εταιρικών συνδέσεων. Άλλως, θα πρέπει να διευκρινίζεται εάν η διάταξη αφορά μόνον οικιακές συνδέσεις ή και εταιρικές. Είναι επίσης σημαντικό να καθορισθεί η έννοια της συνήθους χρέωσης (π.χ. – εάν η συνήθης χρέωση αναφέρεται στο μέσο όρο του συνδρομητή, καλόν θα είναι να διευκρινίζεται το σχετικό χρονικό διάστημα, πχ. μέσος όρος 3 μηνών, 6 μηνών), ενώ καλόν θα είναι να προσδιορίζεται εάν το ποσό των 300€ συμπεριλαμβάνει Φ.Π.Α. ή όχι.

18/19/23. Με την ευκαιρία της παρούσας διαβούλευσης και πλέον των όσων αναφέρονται ειδικότερα κατωτέρω, επισημαίνουμε καταρχήν την ανάγκη όπως σε κάθε περίπτωση επιβολής νέων υποχρεώσεων στους παρόχους, λαμβάνεται υπόψη η τρέχουσα συγκυρία και οι οικονομικές συνθήκες της αγοράς και να γίνεται στάθμιση και αξιολόγηση μεταξύ επιδιωκόμενου σκοπού και του επιβαλλόμενου μέσου. Ως εκ τούτου, το εύλογο της επιβολής μιας πρόσθετης υποχρέωσης δεν δικαιολογεί τυχόν υπέρμετρη επιβάρυνση των παρόχων είτε αυτή συνίσταται σε οικονομική επιβάρυνση υλοποίησης τεχνικών εφαρμογών είτε σε επιπρόσθετη απασχόληση εργατικού δυναμικού. Είναι προφανές ότι ορισμένες από τις νέες υποχρεώσεις που προτείνονται στο παρόν σχέδιο, με την τροποποίηση των υφιστάμενων διατάξεων ή την προσθήκη νέων, επιβαρύνοντας σε υπέρμετρο βαθμό, με οιονδήποτε τρόπο, τους παρόχους, δεν ανταποκρίνονται στις τρέχουσες συνθήκες της αγοράς.

18. Ως προς την διατύπωση του τελευταίου εδαφίου του σημείου (v) της παραγράφου 2.1.8 (α) *“καθώς και τυχόν πρόσθετα τέλη και δαπάνες που αφορούν τον τερματικό εξοπλισμό”* θα πρέπει να διευκρινισθεί εάν, στις περιπτώσεις που ο εξοπλισμός χρησιδανείζεται στον συνδρομητή για το διάστημα παροχής υπηρεσιών, επιβάλλεται επίσης η υποχρέωση αναγραφής του κόστους ανάκτησης σε περίπτωση μη επιστροφής του εξοπλισμού, κατά τη λήξη της συμβατικής σχέσης με τον πάροχο (σύμφωνα με τη σχετική διατύπωση του Ν. 4070/2012).

Ως προς τη διατύπωση του σημείου (vi) της παραγράφου 2.1.8 (α) *“Πολιτική αποζημιώσεων/επιστροφής, συμπεριλαμβανομένων των ειδικών λεπτομερειών για τα προσφερόμενα συστήματα αποζημίωσης/επιστροφής”*, αλλά και την αντίστοιχη διατύπωση του σημείου (x) της ίδιας παραγράφου, σημειώνεται ότι δεν θα είναι πρόσφορη η περιγραφή της διαδικασίας με κάθε ειδική λεπτομέρεια, δεδομένου ότι κάθε περίπτωση αντιμετωπίζεται βάσει των ειδικών συνθηκών. Ως εκ τούτου, θεωρούμε ότι, καταρχήν, μόνο μια γενική περιγραφή θα μπορούσε να τεθεί για την εξυπηρέτηση του σκοπού της διάταξης.

22. Θεωρούμε ότι παρέλκει η αναγκαιότητα λεπτομερούς αναγραφής των εν λόγω χρεώσεων στις αιτήσεις συνδρομής και τη σύμβαση, εφόσον ο χρήστης ενημερώνεται μέσω των τμημάτων εξυπηρέτησης πελατών και λογαριασμών αλλά και δια των τιμοκαταλόγων. Ειδικά στην περίπτωση που ο ισχύων τιμοκατάλογος αποτελεί προσάρτημα που επισυνάπτεται στην αίτηση συνδρομής/σύμβαση, δεν κρίνεται σκόπιμη περαιτέρω σχετική ειδική ένδειξη.



23. Ως προς τη διατύπωση του σημείου (vi) της παραγράφου 2.1.14 (στ), και αναφορικά με την παρουσίαση κάθε διαφοράς κόστους, που σχετίζεται με την μέθοδο πληρωμής, επισημαίνουμε ότι οι όροι που αφορούν στις προμήθειες τραπεζών τροποποιούνται από τις τράπεζες ακόμη και χωρίς προειδοποίηση. Ως εκ τούτου, στις περιπτώσεις αυτές, δεν μπορεί να παρέχεται αναλυτική παρουσίαση πλην μιας γενικής επισήμανσης. Ενδεχομένως θα είναι πιο πρόσφορη, η παροχή της σχετικής πληροφορίας στον δικτυακό τόπο / ιστοσελίδα της Εταιρείας, υπό την προϋπόθεση ότι η Εταιρεία ενημερώνεται δεόντως από τις τράπεζες.

24. Ως προς τη διατύπωση του εδαφίου (ζ) της παραγράφου 2.1.14, σχετικά με την ενημέρωση των χρηστών σε περίπτωση τροποποιήσεων των συμβατικών όρων, θεωρούμε ότι η χρήση του τύπου θα πρέπει να λειτουργεί διαζευκτικά και όχι σωρευτικά με τη χρήση των λοιπών τρόπων ενημέρωσης. Εφόσον ο χρήστης ενημερώνεται μέσω του του λογαριασμού δεν είναι πρόσφορη η όποια ενημέρωση δια του τυπου, ενώ αμφισβητείται και η όποια αποτελεσματικότητα ή επάρκεια μιας τέτοιου είδους ενημέρωσης. Ως προς το ζήτημα αυτό, θεωρούμε εξάλλου ότι δεν θα πρέπει να απαιτείται η επισυναψη ειδικού ενθέτου - εντύπου στο λογαριασμό, εφόσον διασφαλίζεται πλήρης ενημερωση με ειδική σημανση στο ίδιο το εντοπο του λογαριασμού. Η δυνατότητα αυτή θα πρέπει να ληφθεί υπόψη με ανάλογη τροποποίηση της διάταξης.

26. Ως προς την επιβαλλόμενη υποχρέωση αυτόματης πίστωσης στον αμέσως επόμενο λογαριασμό δια του εδαφίου (γ) της παραγράφου 2.1.15, επισημαίνεται ότι, λαμβανομένων υπόψη της φύσης και του είδους των υπηρεσιών, εγείρονται σοβαρές επιφυλάξεις αναφορικά με την τεχνική και ουσιαστική δυνατότητα υλοποίησης μιας τέτοιου είδους διαδικασίας και καλούμε την ΕΕΤΤ να επανεξετάσει την επιβολή αυτής της υποχρέωσης. Αναφέρεται ενδεικτικά ότι για την περίπτωση γενικού προβλήματος που επηρεάζει σημαντικό αριθμό ή ειδική κατηγορία χρηστών, ενδεχομένως θα ήταν δυνατή η αυτόματη πίστωση. Για την περίπτωση όμως ειδικού τεχνικού προβλήματος, που αφορά συγκεκριμένο χρήστη, δεν είναι εύλογη η επιβολή διαδικασίας αυτόματης πίστωσης, χωρίς να ληφθούν υπόψη και συνυπολογισθούν όλες οι περιστάσεις και συνθήκες (π.χ. απόδειξη βλάβης και υπαιτιότητας, έλεγχος χρόνου μη διαθεσιμότητας και αποκατάστασης, λήψη υπόψη απόκρισης ΟΤΕ σε ενδεχόμενη υποβολή δήλωσης βλάβης μέσω του Πληροφοριακού Συστήματος (υπηρεσίες ΑΠΤΒ κ.α.). Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να οριοθετηθεί και να προσδιορισθεί η έννοια «βλάβη» (ενδεικτικά αναφέρεται το ενδεχόμενο διαμαρτυρίας συνδρομητή για χαμηλή ταχύτητα διαδικτύου, μολονότι είναι σαφές και έχει αναγνωρισθεί από την ΕΕΤΤ ότι οι ονομαστικές ταχύτητες ADSL δεν είναι εγγυημένες - όρος που τίθεται στα συμβατικά κείμενα).

31. Θα πρέπει να παρασχεθεί επαρκής χρόνος τροποποίησης των συμβατικών κειμένων. Ως εκ τούτου, το προτεινόμενο διάστημα των 30 ημερών θα πρέπει να τροποποιηθεί και να παρασχεθεί στους παρόχους η δυνατότητα υποβολής στην ΕΕΤΤ των αναθεωρημένων κειμένων εντός 3 ή τουλάχιστον 2 μηνών.



33. Σε σχέση με τη διάταξη της παραγράφου 3.1.5, σημειώνουμε, καταρχήν, ότι, μολονότι η εν λόγω ενότητα αφορά στην περιγραφή των πρόσθετων υποχρεώσεων για την παροχή δημόσιων τηλεφωνικών υπηρεσιών ως ορίζονται στο ισχύον ρυθμιστικό πλαίσιο, θα πρέπει να εξετασθεί το ενδεχόμενο περιγραφής του ζητήματος της προσωρινής διακοπής στο ευρύτερο πλαίσιο παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Σε περίπτωση δηλαδή συνδυασμένης παροχής υπηρεσιών τηλεφωνίας και διαδικτύου, η προσωρινή ή οριστική διακοπή υπηρεσιών προφανώς δεν αφορά μόνον την υπηρεσία της τηλεφωνίας. Ως εκ τούτου, η παράγραφος αυτή θα μπορούσε ενδεχομένως να «μεταφερθεί» σε άλλη ενότητα, ενδεικτικά αναφερομένης της αμέσως προηγούμενης ενότητας 2 (*«Πρόσθετες Υποχρεώσεις για την Παροχή Δημόσιων Δικτύων ή/και Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στο κοινό»*).

Με την ευκαιρία αυτή, επισημαίνουμε ότι είναι πρόσφορο να τροποποιηθεί το εδάφιο (γ) της παραγράφου 3.1.5., προκειμένου να προβλεφθεί κατ' αναλογία με την αντίστοιχη διατύπωση του εδαφίου (β) η δυνατότητα κοινοποίησης της ειδοποίησης οριστικής διακοπής υπηρεσιών από τον πάροχο ακόμη και διαμέσου του λογαριασμού.

Τέλος κρίνουμε σκόπιμο όπως προβλεφθεί στην παράγραφο 3.1.5 ότι σε περίπτωση που, κατ' επιλογή του χρήστη, δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός, η ειδοποίηση της προσωρινής αλλά και της οριστικής διακοπής των υπηρεσιών δύναται να λαμβάνει χώρα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή, εν γένει, διά του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ηλεκτρονικά.

Η προτεινόμενη προσθήκη του σημείου (δ), είναι δύσκολα υλοποιήσιμη ως προς τον υπολογισμό του απαιτητού παγίου, εάν, για παράδειγμα, εξοφληθεί ληξιπρόθεσμος λογαριασμός, εντός σύντομου χρονικού διαστήματος τριών ωρών από την προσωρινή διακοπή υπηρεσιών. Ως εκ τούτου, θα πρέπει να αποτυπωθούν συγκεκριμένα κριτήρια και προδιαγραφές για την μείωση του ποσού που αφορά σε πάγιο υπηρεσίας κατά τη διάρκεια προσωρινής διακοπής. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι ο πάροχος που λαμβάνει υπηρεσίες ΑΠΤΒ από τον ΟΤΕ εξακολουθεί να χρεώνεται από τον ΟΤΕ για τις υπηρεσίες του βρόχου ανεξάρτητα από το εάν ο χρήστης των υπηρεσιών υπόκειται σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών ή όχι. Είναι προφανές ότι σε περίπτωση προσωρινής διακοπής λόγω ληξιπρόθεσμων οφειλών, δεν είναι εύλογο να μην μπορεί ο πάροχος να «μετακυλήσει» στον υπερήμερο χρήστη το κόστος των υπηρεσιών βρόχου που λαμβάνει από τον ΟΤΕ.

Ως προς την παρεχόμενη δυνατότητα στον χρήστη να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή υπηρεσιών, θα πρέπει να διευκρινίζεται ότι αυτό το αίτημα συνίσταται απλώς στην λήξη της συμβατικής σχέσης του χρήστη με τον πάροχο και δεν συνεπάγεται οποιοδήποτε δικαίωμα του χρήστη να μεταφέρει με φορητότητα τον αριθμό σύνδεσής του σε άλλον πάροχο. Κάτι τέτοιο θα καταστρατηγούσε τις ισχύουσες διατάξεις περί φορητότητας αριθμών και θα καθιστούσε κενό γράμμα το δικαίωμα του παρόχου να απορρίψει αιτήματα φορητότητας στην περίπτωση που ο αιτούμενος την φορητότητα χρήστης τελούσε σε προσωρινή διακοπή υπηρεσιών. Η ΕΕΤΤ είναι σε θέση να γνωρίζει τα σοβαρά οικονομικά και διαχειριστικά προβλήματα που έχουν προκληθεί στους παρόχους από την παρατηρηθείσα καταχρηστική συμπεριφορά υπερήμερων χρηστών, οι οποίοι συνεχώς



«αλλάζουν» δίκτυο, χωρίς να εξοφλούν προηγούμενα χρέη, αυξάνοντας κατά τον τρόπο αυτό τις επισφάλειες των παρόχων και επιδεινώνοντας την οικονομική κατάσταση αυτών.

35/43. Με την προτεινόμενη διατύπωση του σημείου (ii) του εδαφίου (ε) της παραγράφου 3.1.6. και του εδαφίου (δ) της παραγράφου 3.7.2. επιβάλλεται στον πάροχο η υποχρέωση αναγραφής στον λογαριασμό του ποσού των επιδοτήσεων του παγίου που θα καλούνταν να καταβάλει ο συνδρομητής σε περίπτωση καταγγελίας. Θα πρέπει να διευκρινισθεί εάν η υποχρέωση αυτή υφίσταται και για την περίπτωση προσφοράς δωρεάν παγίων με παράλληλη δέσμευση του χρήστη - ανανέωση σύμβασης για ορισμένο χρονικό διάστημα (π.χ. 12 επιπλέον μήνες), κατά τρόπον ώστε να εμφανίζεται σε κάθε λογαριασμό η αξία των παγίων που οφείλονται σε περίπτωση καταγγελίας πριν από τη συμπλήρωση του 12μήνου

