



**Παρατηρήσεις της Vodafone-Πάναφον στη Δημόσια Διαβούλευση
αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών**

ΝΟΕΜΒΡΙΟΣ 2012

Πίνακας Περιεχομένων

1	Εισαγωγή.....	3
2	Σημείο 13.....	3
3	Παράρτημα Α.....	3
3.1	Πρώτος πίνακας.....	3
3.2	Ομάδα Α - Κατηγορία Α02 «Παροχή Κινητών Δικτύων».....	3
4	Παράρτημα Β.....	4
4.1	Ενότητα 15 - Διακοπή πρόσβασης σε αριθμούς σε περίπτωση απάτης.....	4
4.2	Ενότητα 17.....	4
4.3	Ενότητα 18, μέρος α, σημείο ν.....	5
4.4	Ενότητα 18, μέρος α, σημείο ix.....	5
4.5	Ενότητα 18, μέρος α, σημείο xiii.....	5
4.6	Ενότητα 18, μέρος β, σημείο ii.....	5
4.7	Ενότητα 18, μέρος γ.....	6
4.8	Ενότητα 20, μέρος δ.....	6
4.9	Ενότητα 21.....	6
4.10	Ενότητα 22.....	6
4.11	Ενότητα 23 σημεία ii και xiv.....	6
4.12	Ενότητα 23 σημείο xii.....	6
4.13	Ενότητα 24.....	7
4.14	Ενότητα 25.....	10
4.15	Ενότητα 26.....	10
4.16	Ενότητα 27 – Λίστα IMEI κλεμμένων συσκευών.....	10
4.17	Ενότητα 33 - Χρέωση μειωμένου παγίου κατά την προσωρινή διακοπή.....	11
4.18	Ενότητα 38 – πρόσβαση σε αριθμούς της Ε.Ε.....	14
4.19	Ενότητα 47.....	14
5	Επιπλέον προτάσεις τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών.....	14
5.1	Ενσωμάτωση άλλων Κανονισμών.....	14
5.2	Παράρτημα Β, παράγραφος 1.1.2, σημείο γ.....	15
5.3	Παράρτημα Β, παράγραφος 3.1.1, σημείο γ.....	15
5.4	Παράρτημα Β, προσθήκη παραγράφου.....	15
6	Εμπιστευτικό Παράρτημα.....	16
6.1	Στατιστικά χρήσης συνδρομητών καρτοκινητής.....	16
6.2	Σενάριο κατάχρησης «αποζημίωσης» έναντι υπολοίπου καρτοκινητών.....	16
6.3	Λίστα IMEI κλεμμένων κινητών τηλεφώνων.....	16
6.4	Επίδραση από εφαρμογή μειωμένου παγίου κατά την προσωρινή διακοπή.....	17
6.5	Σενάριο απάτης με χρήση διεθνών αριθμών υψηλής χρέωσης.....	17

1 Εισαγωγή

Το παρόν κείμενο παραθέτει τα σχόλια και τις παρατηρήσεις της Vodafone– Πάναφον ΑΕΕΤ (εφεξής Vodafone) στη διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

2 Σημείο 13

Δεδομένης της τεχνικής υλοποίησης που προαπαιτείται για τη συμμόρφωση με επιμέρους τροποποιήσεις του Κανονισμού, εφόσον αυτές ισχύσουν ως έχουν στο κείμενο της διαβούλευσης, θεωρούνται απαραίτητες οι παρακάτω προσθήκες στις εξαιρέσεις αναφορικά με την έναρξη ισχύος:

- (δ) της παραγράφου 3.1.5 – απαιτούνται κατ' ελάχιστον δέκα (10) μήνες
- (ε) της παραγράφου 3.1.6 - απαιτούνται κατ' ελάχιστον οκτώ (8) μήνες

3 Παράρτημα Α

3.1 Πρώτος πίνακας

Οι επιλογές που εμφανίζονται στον πρώτο πίνακα δεξιά, υπό τον τίτλο «Παροχή Δημόσιων δικτύων ή/και Υπηρεσιών» θα έπρεπε να είναι «Κερδοσκοπικός Χαρακτήρας» / «Μη Κερδοσκοπικός Χαρακτήρας».

3.2 Ομάδα Α - Κατηγορία Α02 «Παροχή Κινητών Δικτύων»

Δεδομένης της αρχής της τεχνολογικής ουδετερότητας του φάσματος όπως αυτή έχει ήδη εφαρμοστεί¹ καθώς και της εισαγωγής και ανάπτυξης δικτύων τέταρτης γενιάς (4G/LTE), θα πρέπει πλέον οι δύο πρώτες υποκατηγορίες της κατηγορίας Α02 να τροποποιηθούν ως εξής:

- Να ενοποιηθούν σε μία μόνο υποκατηγορία με την ονομασία «Δίκτυο Κινητής Τηλεφωνίας» (δηλ. 2G/3G/4G κλπ), ή
- Να παραμείνει η υποκατηγορία Α0201 ως βασική υπηρεσία φωνής και δεδομένων και να μετονομαστεί η υποκατηγορία Α0202 σε «Δίκτυο Κινητής Ευρυζωνικής Υπηρεσίας» (δηλ. 3G/4G κλπ)

¹ Βλ. πρόσφατες συμβάσεις παραχώρησης νέων δικαιωμάτων χρήσης κατά τη δημοπρασία του 2011 και τροποποιήσεις των υφισταμένων δικαιωμάτων χρήσης

4 Παράρτημα Β

4.1 Ενότητα 15 - Διακοπή πρόσβασης σε αριθμούς σε περίπτωση απάτης

Ο πάροχος οφείλει να μπορεί να διακόψει άμεσα την πρόσβαση σε προορισμό όπου εκδηλώνεται απάτη, καθώς η οποιαδήποτε καθυστέρηση μπορεί να συνεπάγεται τεράστια διόγκωση της ζημίας. Η δυνατότητα άμεσης αντίδρασης του παρόχου είναι ακόμη κρισιμότερη όταν αφορά διεθνείς προορισμούς, καθώς παρεμβάλλεται ο πάροχος του ενδιάμεσου κυκλώματος (carrier) από τον οποίο δεν μπορεί να παρακρατηθεί το κόστος της μεταφοράς της κίνησης. Θεωρούμε επομένως απαραίτητο η προτεινόμενη διαδικασία να μην συνεπάγεται την καθυστέρηση λήψης μέτρων αυτοπροστασίας από τον θιγόμενο πάροχο, αλλά να λειτουργεί παράλληλα (π.χ. ώστε σε περίπτωση διαπιστωθείσας από έναν πάροχο απάτης, η παρεμπόδιση της πρόσβασης να επεκταθεί μέσω ΕΕΤΤ και στους άλλους παρόχους για προστασία τόσο αυτών όσο και των πελατών τους).

Θεωρούμε επίσης ότι δεν μπορεί να προσδιοριστεί όριο χρέωσης στον Κανονισμό καθώς τα προφίλ χρήσης διαφέρουν σημαντικά μεταξύ κατηγοριών χρηστών.

Βάσει των παραπάνω, προτείνουμε την εξής διατύπωση:

«Εφόσον η ΕΕΤΤ παραλάβει καταγγελία παρόχου Δικτύου ή/και Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών σχετικά με ισχυρές ενδείξεις απάτης ή λάβει γνώση μαζικών παραπόνων τελικών χρηστών σχετικών με χρεώσεις τουλάχιστον τριπλάσιες από τις συνήθειες, 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. Σε περίπτωση που ο πάροχος μόλις διαπιστώσει περιστατικό απάτης, προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς ή υπηρεσίες, οφείλει να υποβάλλει άμεσα σχετική καταγγελία στην ΕΕΤΤ περιγράφοντας το περιστατικό και τις ενέργειες στις οποίες προέβη ή σκοπεύει να προβεί για την προστασία της συνδρομητικής του βάσης.»

4.2 Ενότητα 17

Δεδομένου ότι ο σχεδιασμός του δικτύου δεν μπορεί να λάβει υπ' όψιν του οτιδήποτε θα συνιστούσε ανωτέρα βία, προτείνουμε την εξής ευρύτερη διατύπωση:

«Κάθε Πρόσωπο που παρέχει Δημόσιες Τηλεφωνικές Υπηρεσίες μέσω δημόσιων δικτύων επικοινωνιών υποχρεούται να λαμβάνει όλα τα απαραίτητα μέτρα για να διασφαλίζει τη συνέχεια της παροχής των υπηρεσιών που διανέμονται μέσω του δικτύου του καθώς και την αδιάκοπη πρόσβαση σε υπηρεσίες έκτακτης ανάγκης.»

4.3 Ενότητα 18, μέρος α, σημείο ν

Καθώς η ενότητα αυτή αφορά τη «Διαφάνεια και Δημοσιότητα Πληροφοριών», προτείνεται να αφαιρεθεί η τελευταία πρόταση της προτελευταίας παραγράφου και η τελευταία παράγραφος του σημείου ν (αρχή της σελ.20), δηλ. από «Σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των ανωτέρω υποχρεώσεων...» μέχρι «...τα υπόλοιπα επιστρέφονται στους χρήστες μετά από σχετική αίτησή τους που υποβάλλεται μαζί με το αίτημα αποσύνδεσης ως ανωτέρω». Οι παραπάνω υποχρεώσεις του παρόχου έναντι των συνδρομητών του εξάλλου αναφέρονται ήδη στην ενότητα «2.1.14. Συμβάσεις». Κατά τα λοιπά, παραπέμπουμε στα σχόλιά μας σχετικά με την παράγραφο 2.1.14 που παρατίθενται κατωτέρω.

4.4 Ενότητα 18, μέρος α, σημείο ix

Εφόσον η ενότητα 2.1.14 αναφέρεται αναλυτικά στους συμβατικούς όρους, προτείνουμε είτε να αφαιρεθεί το σημείο ix, είτε να παραπέμπει απλώς στην ενότητα 2.1.14, προς αποφυγή επαναλήψεων και παρερμηνειών.

4.5 Ενότητα 18, μέρος α, σημείο xiii

Προτείνουμε την εξής προσθήκη στη διατύπωση: «Τις λεπτομέρειες των διαθέσιμων προϊόντων και υπηρεσιών που έχουν σχεδιαστεί ειδικά για τους συνδρομητές με αναπηρία, τις οποίες θα πρέπει να παρέχουν σε τακτά χρονικά διαστήματα» και την αντίστοιχη διαγραφή του στοιχείου 2.1.13 ζ) που προβλέπει η Ενότητα 21.

4.6 Ενότητα 18, μέρος β, σημείο ii

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να διαγραφεί η πρόβλεψη περί μη ύπαρξης ιστοσελίδας, καθώς δεν νοείται πλέον να διατίθενται υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών στο κοινό από πάροχο ο οποίος δεν διαθέτει ιστοσελίδα. Εξάλλου, η ύπαρξη ιστοσελίδας θεωρείται προαπαιτούμενη σε άλλους Κανονισμούς της ΕΕΤΤ².

² π.χ. στον Κώδικα Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (Απ. 488/82 ΦΕΚ 1505/Β/2008)

4.7 Ενότητα 18, μέρος γ

Θεωρούμε απαραίτητο να καθοριστούν επακριβώς ποιες θα είναι οι αρμόδιες δημόσιες αρχές που θα έχουν τη δυνατότητα να αιτούνται τη διανομή πληροφοριών δημοσίου συμφέροντος μέσω των παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Τυχόν ασάφεια ως προς το θέμα αυτό ενδέχεται να δημιουργήσει υπερβολική επιβάρυνση στους παρόχους λόγω ανεξέλεγκτου αριθμού αιτημάτων πληροφόρησης των συνδρομητών από παντός είδους φορείς και οργανώσεις οι οποίες ενδέχεται να κάνουν χρήση της δυνατότητας αυτής για λόγους προβολής και δωρεάν διαφήμισης. Θα θέλαμε εδώ να ληφθεί υπόψη και η πρόβλεψη του αντίστοιχου «εκτιμώντας» #26 της Οδηγίας 2009/136/ΕΚ όπου αναφέρεται ρητά ότι «η διάδοση των πληροφοριών αυτών δεν θα πρέπει να επιβαρύνει υπερβολικά τις επιχειρήσεις».

4.8 Ενότητα 20, μέρος δ

Προτείνουμε να αφαιρεθεί το μέρος δ) καθώς έχει ήδη αναφερθεί στο 2.1.8 α) xii.

4.9 Ενότητα 21

Προτείνεται να αφαιρεθεί, καθώς το στοιχείο στ) υπάρχει ήδη ως 2.1.8 α) xi, ενώ το στοιχείο ζ) υπάρχει ήδη ως 2.1.8 α) xiii.

4.10 Ενότητα 22

Προτείνεται για λόγους συνάφειας, η προσθήκη να γίνει στο στοιχείο στ) και όχι στο γ) της παραγράφου 2.1.14.

4.11 Ενότητα 23 σημεία ii και xiv

Προτείνεται να υπάρχει παραπομπή στις αντίστοιχες ενότητες του 2.1.8, όπου ισχύει, ώστε να αποφεύγεται η επανάληψη.

4.12 Ενότητα 23 σημείο xii

Δεν μπορούν να αποτυπωθούν τα ακριβή μέτρα ασφάλειας που ενδέχεται να λάβει η κάθε εταιρεία. Προτείνουμε να χρησιμοποιηθεί η σχετική διατύπωση της Ευρωπαϊκής Οδηγίας 2009/136/ΕΚ³: «η μορφή των μέτρων που ενδέχεται να λάβει επιχείρηση ως απάντηση σε περιστατικά που αφορούν την ασφάλεια ή την ακεραιότητα ή σε απειλές και τρωτά σημεία»

³ Τροποποιημένο Άρθρο 20, παράγραφος 1, σημείο η)

4.13 Ενότητα 24

Για λόγους σαφήνειας, προτείνεται το περιεχόμενο αυτής της Ενότητας να μοιραστεί στις παραγράφους 2.1.8 όσον αφορά στην ενημέρωση και 2.1.15 όσον αφορά στην τροποποίηση των όρων. Ακολουθούν τα επιμέρους σχόλια ως προς το περιεχόμενο:

4.13.1 Πρώτη παράγραφος – Ενημέρωση συνδρομητών συμβολαίου

Προτείνεται στο τέλος της πρώτης πρότασης να προστεθεί: «...με την επιφύλαξη της τροποποίησης των όρων προς όφελος των συνδρομητών.»

Σχετικά με τον τρόπο ενημέρωσης, προτείνεται να αντικατασταθεί η ενημέρωση «*δια του τύπου*» με την ενημέρωση «*δια της ιστοσελίδας*» για τους εξής λόγους:

- η γραπτή προσωπική ενημέρωση ανά συνδρομητή μέσω του λογαριασμού του καλύπτει πλήρως την ανάγκη πληροφόρησης
- η υποχρέωση δημοσιότητας για λόγους διαφάνειας διασφαλίζεται από τη δημοσίευση στην ιστοσελίδα του παρόχου
- οι ημερήσιες εφημερίδες καλύπτουν πλέον τις ανάγκες ελάχιστων συνδρομητών, καθώς οι κυκλοφορίες τους έχουν υποστεί καθίζηση⁴, ενώ οι καταχωρήσεις ανακοινώσεων σε αυτές αντιστοιχούν σε κόστος εκατοντάδων χιλιάδων ευρώ ετησίως για τους παρόχους

Επίσης προτείνεται η διατύπωση «*και με σχετικό έντυπο που συνοδεύει το έντυπο του λογαριασμού*» να αλλάξει σε «*και μέσω του λογαριασμού*», καθώς η υποχρέωση χρήσης διαφορετικού εντύπου από το λογαριασμό αυξάνει σημαντικά το κόστος ενημέρωσης και τη χρήση χαρτιού, χωρίς να διαφαίνεται όφελος για τους συνδρομητές.

Αντίστοιχα, προτείνεται η αφαίρεση της φράσης «*καθώς και αναλυτικά το περιεχόμενο των νέων όρων όπως διαμορφώνονται μετά την τροποποίηση των υφιστάμενων όρων και την εισαγωγή των νέων όρων*», διότι πρόκειται για υπερβολικό μέτρο, πολύ υψηλού κόστους για τους παρόχους, ιδιαίτερα επιβαρυντικό για το περιβάλλον και αμφιβόλου χρησιμότητας. Στη Vodafone, σχεδόν όλες οι τροποποιήσεις όρων που έχουν γίνει κατά καιρούς στο συμβατικό κείμενο των δέκα σελίδων που υπογράφει και παραλαμβάνει ο συνδρομητής κατά τη σύναψη σύμβασης, αφορούσαν ένα μεμονωμένο θέμα

⁴ Σύμφωνα με στατιστικά στοιχεία της Ένωσης Ιδιοκτητών Ημερησίων Εφημερίδων Αθηνών, (http://www.eihea.gr/default_gr.htm), η μέση ημερήσια κυκλοφορία των απογευματινών εφημερίδων πανελλήνιας κυκλοφορίας το 2012 είναι περίπου 110.000 φύλλα. Το επίπεδο αυτό είναι περίπου το ένα τέταρτο του αντίστοιχου του 2006, έτους έκδοσης του Κανονισμού Γενικών Αδειών.

μιας ή δύο παραγράφων που ουδόλως άλλαζε την ουσία του συνόλου των όρων. Θεωρούμε προφανές ότι ελάχιστοι πελάτες θα ενδιαφέρονταν, με την αφορμή της προσθήκης ενός νέου όρου, να παραλάβουν ξανά το πλήρες έντυπο. Ούτως ή άλλως, το κείμενο των συμβατικών όρων είναι ανά πάσα στιγμή διαθέσιμο στην ιστοσελίδα και στα καταστήματα των παρόχων, ενώ μπορεί να αποσταλεί σε οποιονδήποτε συνδρομητή το ζητήσει.

Με αφορμή τα παραπάνω, θα θέλαμε να σημειώσουμε γενικά ότι τόσο η οικονομική συγκυρία όσο και η περιβαλλοντική συνείδηση επιβάλλουν, κατά τη γνώμη μας, την αναθεώρηση ορισμένων ρυθμιστικών υποχρεώσεων που είχαν επιβληθεί σε παρελθούσες εποχές, προς την κατεύθυνση της μεγιστοποίησης του λόγου οφέλους προς κόστος, ιδίως αναφορικά με τη χρήση εντύπου υλικού.

4.13.2 Δεύτερη παράγραφος - Τροποποίηση όρων καρτοκινητής

Προτείνουμε τη διαγραφή της παραγράφου αυτής σχετικά με την τροποποίηση των όρων χρήσης συνδέσεων καρτοκινητής, για τους εξής λόγους:

Στην καρτοκινητή τηλεφωνία, αντίθετα με τη σύνδεση συμβολαίου, ο όρος «*αίτημα αποσύνδεσης*» δεν έχει πρακτική ουσία. Ο συνδρομητής συμβολαίου, στην περίπτωση που αντιταχθεί σε αύξηση τιμολογίων, προκειμένου να αποχωρήσει αζημίως πρέπει να καταγγείλει τη συμβατική του σχέση καθώς αυτή συνεπάγεται χρέωση μηνιαίων παγίων. Στην καρτοκινητή, δεν υφίσταται αντίστοιχη «ζημία» από τη συνέχιση της σύνδεσής μετά από αύξηση τιμολογίων καθώς ο χρήστης μπορεί απλώς να διακόψει τη χρήση της σχετικής υπηρεσίας ή και συνολικά της σύνδεσής του.

Όσον αφορά το υπόλοιπο του προπληρωμένου χρόνου ομιλίας του, ο χρήστης έχει περιθώριο ενός μήνα από την ανακοίνωση των αυξήσεων έως την εφαρμογή τους, προκειμένου να το καταναλώσει με τα ισχύοντα τιμολόγια. Το διάστημα αυτό είναι επαρκές, όπως καταδεικνύουν και τα στατιστικά της μέσης μηνιαίας χρήσης έναντι του μέσου υπολοίπου προπληρωμένου χρόνου των συνδρομητών καρτοκινητής⁵. Ακόμη όμως και εάν κάποιος μεμονωμένος συνδρομητής που αντιταχθεί σε τυχόν αύξηση, δεν καταναλώσει ολόκληρο το υπόλοιπό του μέσα στο μήνα, μπορεί να συνεχίσει τη χρήση και μετά την αύξηση των τιμολογίων χρησιμοποιώντας τις υπηρεσίες των οποίων οι τιμές δεν αυξήθηκαν (π.χ. εάν αυξηθεί η τιμή του γραπτού μηνύματος, μπορεί να καταναλώσει το υπόλοιπό του σε κλήσεις φωνής).

⁵ Βλ. Εμπιστευτικό Παράρτημα, παράγραφο 6.1

Συμπερασματικά, θεωρούμε υπερβολική την όποια ρύθμιση στο θέμα αυτό καθώς δεν υπάρχει σχετική ανάγκη των χρηστών. Σε αυτό συνηγορεί και η κοινή πρακτική σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, που είναι η απουσία σχετικής ρυθμιστικής υποχρέωσης⁶.

Σημειωτέον ότι, η εξεταζόμενη από την ΕΕΤΤ ανά περίπτωση παροχή των παλιών τιμολογίων μέχρι το μηδενισμό του υπολοίπου, θα απαιτούσε υλοποίηση πολύπλοκης και υψηλού κόστους τεχνικής λύσης και άρα υπέρμετρη επιβάρυνση των παρόχων, χωρίς ουσιαστικό όφελος για τους συνδρομητές, όπως φαίνεται από τα παραπάνω.

Η δε εναλλακτική πρόταση της ΕΕΤΤ περί επιστροφής χρημάτων στους καρτοκινητούς έναντι του υπολοίπου χρόνου ομιλίας τους είναι αδύνατον να υλοποιηθεί καθώς αντιβαίνει στη φορολογική νομοθεσία. Συγκεκριμένα, η αγορά χρόνου ομιλίας αντιστοιχεί σε έκδοση τιμολογίου παροχής υπηρεσίας εκ μέρους του παρόχου κινητής τηλεφωνίας. Δεν προβλέπεται όμως φορολογικό παραστατικό που να αφορά πίστωση σχετικά με παροχή υπηρεσίας. Ακόμη δε και αν εξεταζόταν άλλη μορφή «αποζημίωσης» έναντι του υπολοίπου χρόνου ομιλίας, το συγκεκριμένο μέτρο ενέχει μεγάλο κίνδυνο κατάχρησης⁷.

4.13.3 Τρίτη παράγραφος - Ενημέρωση καρτοκινητών

Αναφορικά με την ενημέρωση των χρηστών σχετικά με τις τροποποιήσεις των όρων χρήσης συνδέσεων καρτοκινητής, θα θέλαμε να προτείνουμε ένα συνδυασμό από μεθόδους, συμπεριλαμβανομένου του γραπτού μηνύματος υπό προϋποθέσεις, με βάση το εξής σκεπτικό:

Το γραπτό μήνυμα δεν είναι εν γένει πρόσφορος τρόπος ενημέρωσης για οτιδήποτε πολύπλοκο δεδομένου του περιορισμένου μεγέθους του. Για να μεταφερθεί στοιχειωδώς η ουσία μιας μέσης ανακοίνωσης τροποποίησης όρων, εκτιμούμε ότι απαιτούνται κατά μέσο όρο τέσσερα (4) γραπτά μηνύματα. Παράλληλα, οι τροποποιήσεις που αφορούν όλους ή τους περισσότερους συνδρομητές είναι πολύ λίγες σε σχέση με το σύνολο των τροποποιήσεων που γίνονται και αφορούν επιμέρους χρεώσεις ή χαρακτηριστικά. Όλες οι υπόλοιπες αλλαγές, π.χ. η αύξηση της χρέωσης ενός επιπρόσθετου πακέτου (add-on) προς ένα προορισμό του εξωτερικού, αφορούν συνήθως μικρά τμήματα της συνδρομητικής βάσης. Σε αυτές τις περιπτώσεις, η παραπάνω ήδη προβληματική επικοινωνία μέσω γραπτού

⁶ Από μελέτη της Cullen International, Σεπτεμβρίου 2012 σε Γαλλία, Γερμανία, Ολλανδία, Ισπανία και Ηνωμένο Βασίλειο, δεν προβλέπεται σχετική ρύθμιση αναφορικά με το υπόλοιπο αξίας συνδιαλέξεων καρτοκινητών σε οποιαδήποτε περίπτωση αποσύνδεσης.

⁷ Βλ. Εμπιστευτικό Παράρτημα, παράγραφο 6.2

μηνύματος θα δημιουργούσε και περαιτέρω σύγχυση καθώς οι συνδρομητές θα σχημάτιζαν την εύλογη αλλά λανθασμένη εντύπωση ότι όλες οι αλλαγές που τους κοινοποιούνται προσωπικά, τους επηρεάζουν. Άλλοι συνδρομητές λόγω της όχλησης από αδιάφορα μηνύματα, θα σταματούσαν να τα διαβάζουν, ή θα ζητούσαν να μην τα λαμβάνουν πλέον, με κίνδυνο την μη επαρκή ενημέρωσή τους για μια σημαντική αλλαγή.

Με στόχο το συνδυασμό επαρκούς ενημέρωσης και καλής εμπειρίας του πελάτη, προτείνουμε η ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος να αφορά τις ουσιώδεις αλλαγές, δηλαδή την τιμή ανά λεπτό, ανά γραπτό μήνυμα ή ανά MB, την ελάχιστη διάρκεια κλήσης και το βήμα χρέωσης. Για όλες τις υπόλοιπες ενημερώσεις, οι πάροχοι θα πρέπει να διαθέτουν εναλλακτικά κανάλια ενημέρωσης στους συνδρομητές, όπως ενημέρωση μέσω του ηλεκτρονικού λογαριασμού τους. Θα μπορούσε δε να παρασχεθεί στον πελάτη η δυνατότητα να επιλέξει εάν θέλει ή όχι να λαμβάνει ενημερώσεις για τροποποιήσεις μέσω γραπτού μηνύματος. Η ενημέρωση μέσω ηχητικού μηνύματος δεν ενδείκνυται καθώς είναι λύση ιδιαίτερα υψηλού κόστους που δυνητικά απευθύνεται σε πολύ μικρό ποσοστό της συνδρομητικής βάσης.

4.14 Ενότητα 25

Θα πρέπει να αφαιρεθεί η λέξη «έγγραφα» αναφορικά με τα αρχεία που θα πρέπει να διατηρεί ο πάροχος, καθώς κάποια αρχεία είναι μόνο ηλεκτρονικά. Επίσης, θα πρέπει να αποσαφηνιστεί ο όρος «λοιπή αλληλογραφία». Τέλος θεωρούμε ότι το διάστημα τήρησης δεν θα πρέπει να οριστεί ρητώς (ένα έτος μετά την λήξη της σύμβασης) αλλά να γίνει παραπομπή στα ισχύοντα βάσει νόμου.

4.15 Ενότητα 26

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να αφαιρεθεί η φράση «...καθώς και στην περίπτωση βλάβης...» γιατί υπάρχει κίνδυνος σύγχυσης ως προς το τι ορίζεται ως βλάβη. Οι υπόλοιπες περιπτώσεις μείωσης της διαθεσιμότητας που αναφέρονται στην παράγραφο αυτή περιλαμβάνουν επαρκώς και την έννοια της βλάβης.

4.16 Ενότητα 27 – Λίστα IMEI κλεμμένων συσκευών

Σχετικά με το ενδεχόμενο δημιουργίας μαύρης λίστας κλεμμένων κινητών, η διεθνής εμπειρία από την εφαρμογή αυτού του μέτρου δείχνει ότι είναι περιορισμένης αποτελεσματικότητας⁸. Από την άλλη πλευρά, για τους

⁸ Βλ. Εμπιστευτικό Παράρτημα - παράγραφο 6.3

παρόχους κινητής τηλεφωνίας, αντιστοιχεί σε υψηλού κόστους επένδυση σε νέες υποδομές, τόσο σε επίπεδο δικτύου, προκειμένου να μην επιτρέπεται σε πραγματικό χρόνο η εκκίνηση κλήσης από κινητό της μαύρης λίστας, όσο και σε επίπεδο πληροφοριακών συστημάτων IT, προκειμένου να δημιουργηθεί βάση δεδομένων που θα ενημερώνεται από τα σημεία υποβολής αιτημάτων και θα ανταλλάσσει στοιχεία με τις αντίστοιχες βάσεις των άλλων παρόχων κινητής.

Θεωρούμε ότι, η αναμενόμενη χαμηλή απόδοση του μέτρου και η συνεπαγόμενη απουσία ουσιαστικού οφέλους για τους καταναλωτές δεν δικαιολογεί το κόστος επένδυσης που ζητείται από τους παρόχους κινητής, δεδομένης της τρέχουσας οικονομικής συγκυρίας. Θα προτείναμε η ΕΕΤΤ να επανεξετάσει το θέμα αυτό στο μέλλον, συνεκτιμώντας τις οικονομικές εξελίξεις και το καθεστώς διεθνώς αναφορικά με τις διαθέσιμες μαύρες λίστες κινητών συσκευών. Εν πάσει περιπτώσει, ακόμη και εάν η ΕΕΤΤ εμμένει στην πρόθεσή της περί επιβολής ρύθμισης στα πλαίσιο του παρόντος Κανονισμού, θεωρούμε απαραίτητο να θεσπιστεί μεταβατική περίοδος τριών (3) ετών, κατά την οποία η συμμόρφωση με το παραπάνω να είναι προαιρετική.

4.17 Ενότητα 33 - Χρέωση μειωμένου παγίου κατά την προσωρινή διακοπή

Το θέμα που θίγει η ΕΕΤΤ περί χρέωσης μειωμένου παγίου κατά το διάστημα της προσωρινής διακοπής είναι εξαιρετικά πολύπλοκο και έχει πολλές και σημαντικές προεκτάσεις, τις οποίες αναλύουμε παρακάτω.

Η προσωρινή διακοπή δεν είναι μια κατάσταση στην οποία τα μέρη συμφωνούν στην παροχή χαμηλότερου επιπέδου υπηρεσίας για χαμηλότερο πάγιο. Αντιθέτως, προκύπτει ως συνέπεια της μη τήρησης των συμφωνηθέντων μεταξύ συνδρομητή και Εταιρίας, με αποκλειστική υπαιτιότητα του συνδρομητή. Η μείωση του παγίου στην περίπτωση αυτή ουσιαστικά θα πριμοδοτούσε την αντισυμβατική συμπεριφορά του συνδρομητή.

Συγκεκριμένα, η προσωρινή διακοπή επέρχεται όταν για διάστημα μεγαλύτερο του ενάμισι μήνα, ο συνδρομητής έχει ήδη κάνει χρήση της πλήρους υπηρεσίας χωρίς την καταβολή οιοδήποτε αντιτίμου. Να τονιστεί εδώ ότι οι συνδρομητές που αντιμετωπίζουν δυσκολία πληρωμής αλλά έχουν την πρόθεση να πληρώσουν, δεν ανήκουν στην παραπάνω κατηγορία. Αντιθέτως, αυτοί διαπραγματεύονται με τον πάροχο σχέδιο διακανονισμού οφειλών, βάσει του οποίου, με την σταδιακή καταβολή μέρους της οφειλής, συνεχίζουν να απολαμβάνουν της πλήρους υπηρεσίας. Άρα, η εφαρμογή μειωμένου παγίου κατά το διάστημα της προσωρινής διακοπής θα αντιμετώπιζε

ευνοϊκότερα τους μη συνεπείς συνδρομητές και θα μείωνε το κίνητρο όσων σκόπευαν να τηρήσουν τις δεσμεύσεις τους.

Περαιτέρω πρέπει να τονιστεί ότι, το πάγιο τέλος, πέρα από τις παρεχόμενες υπηρεσίες, αντανακλά και λοιπά στοιχεία της συμβατικής σχέσης του συνδρομητή με την Εταιρία όπως η σταδιακή απόσβεση της επιδότησης εξοπλισμού τηλεφωνίας ή της επιδότησης (έκπτωσης) παγίων, ο τρόπος υπολογισμού των οποίων αποτυπώνεται στη σύμβαση με τον πελάτη. Τυχόν μείωση του παγίου θα οδηγούσε σε αντίστοιχη μείωση της απόσβεσης και στην ανάγκη επανυπολογισμού της, εκτός του συμφωνηθέντος πλαισίου κατά το στάδιο σύναψης σύμβασης. Κάτι τέτοιο, πέρα από την αβεβαιότητα ως προς τον τρόπο ανάκτησης, θα συνεπαγόταν την ανάγκη για τεχνική υλοποίηση υψηλής πολυπλοκότητας.

Ιδιαίτερα σημαντική παράμετρο αποτελεί και το γεγονός ότι στην Ελλάδα, σε αντίθεση με την πρακτική οποιασδήποτε άλλης Ευρωπαϊκής χώρας, το κράτος δεν επιστρέφει τους αναλογούντες φόρους (ΦΠΑ και τέλος κινητής τηλεφωνίας) στους παρόχους σε περίπτωση χρεών πελατών που δεν αναμένεται να πληρωθούν και ως εκ τούτου διαγράφονται (write-offs). Ταυτόχρονα, ο συνολικός φόρος της κινητής τηλεφωνίας στην Ελλάδα είναι ο υψηλότερος στον κόσμο και για τους συνδρομητές συμβολαίου ανέρχεται κατά μέσο όρο στο 45% του κόστους των υπηρεσιών κινητής τηλεφωνίας⁹. Επομένως, πρακτικά οι πάροχοι κινητής στην Ελλάδα ήδη «επιδοτούν» τους μη συνεπείς συνδρομητές για το ήμισυ περίπου των συνολικών οφειλών τους καταβάλλοντας κανονικά στο κράτος τα αναλογούντα φορολογικά τέλη από τις τιμολογηθείσες αλλά μη εισπραχθείσες οφειλές.

Επιπλέον, διαπιστώνουμε ότι, παρά το γεγονός ότι οι πάροχοι στην Ευρώπη δεν υφίστανται τις παραπάνω επιβαρύνσεις, δεν υποχρεούνται επίσης να εφαρμόσουν παρόμοια μέτρα για τους συνδρομητές τους που βρίσκονται σε φραγή. Πράγματι, το υπό εξέταση αυτό μέτρο, αν απαντάται σε άλλες χώρες της Ευρώπης, σίγουρα πάντως δεν αποτελεί κοινή πρακτική¹⁰.

Τέλος, είναι κρίσιμο να τονιστεί ότι οι επιπτώσεις στα οικονομικά αποτελέσματα των εταιριών του κλάδου τηλεπικοινωνιών από ένα τόσο δραστικό μέτρο είναι πολύ σοβαρές¹¹. Η απώλεια εσόδων που συνεπάγεται η εφαρμογή ενός τέτοιου μέτρου υπό τις παρούσες ήδη οριακές συνθήκες είναι

⁹ Μελέτη Οικονομικού Πανεπιστημίου Αθηνών και ICAP, "Επίδραση φορολογικής πολιτικής στον κλάδο της κινητής τηλεφωνίας", Ιούνιος 2012, <http://www.eekt.gr/LinkClick.aspx?fileticket=lu7u1aPxFMk%3d&tabid=36>

¹⁰ Παρά την ανεπάρκεια χρόνου για ενδελεχή έρευνα, γνωρίζουμε ότι τουλάχιστον σε Ηνωμένο Βασίλειο, Ιρλανδία, Ολλανδία, Πορτογαλία και Τουρκία, τα πάγια τέλη χρεώνονται κανονικά κατά την προσωρινή φραγή.

¹¹ Βλ. Εμπιστευτικό Παράρτημα, παράγραφο 6.4

αδύνατον να ανακτηθεί χωρίς αντίστοιχες περικοπές σε παραγωγικές δραστηριότητες και επενδύσεις. Θεωρούμε απαραίτητο η ΕΕΤΤ, ως ρυθμιστής της αγοράς να σταθμίσει το όποιο όφελος του μέτρου, το οποίο όμως όπως έχει αναπτυχθεί παραπάνω επιβραβεύει την ασυνέπεια κάποιων συνδρομητών, με το πλήγμα που θα επιφέρει στην οικονομική θέση των παρόχων, από τους οποίους παρόλα αυτά, το κράτος αναμένει επενδύσεις σε νέες τεχνολογίες και πόρους ραδιοσυχνοτήτων.

Για όλους τους παραπάνω λόγους, προτείνουμε την απόσυρση της πρότασης και τη διαγραφή της σχετικής παραγράφου.

Ακόμη όμως και στην περίπτωση όπου η ΕΕΤΤ, εμμένει στην επιβολή μέτρου που θα απαλλάσσει τους συνδρομητές που τελούν σε φραγή λόγω οφειλών από μέρος του παγίου τους, θεωρούμε απαραίτητο να τεθούν όροι που θα περιορίσουν την μη αναλογική επιβάρυνση των παρόχων και την κατάχρηση εκ μέρους των συνδρομητών:

- Θα πρέπει κατ' ελάχιστον το μέτρο να μην επεκταθεί σε διαστήματα φραγής μικρότερα του ενός μήνα. Αναφερόμαστε στην περίπτωση όπου ο συνδρομητής παραμένει σε φραγή για ορισμένες ημέρες και στη συνέχεια αποπληρώνει την οφειλή του ή μέρος αυτής και η φραγή αίρεται. Στις υπόλοιπες ημέρες του μήνα έχει την ευχέρεια να καταναλώσει ολόκληρο το χρόνο ομιλίας που αντιστοιχεί στο μηνιαίο πάγιο. Οι πάροχοι δεν μειώνουν τον διαθέσιμο χρόνο ομιλίας αναλογικά με τις ημέρες φραγής, επομένως η τυχόν μείωση του παγίου αναλογικά κατά το ίδιο διάστημα, θα ισοδυναμούσε με επιδότηση παγίου για τον συνδρομητή. Αυτό αφενός θα γινόταν εις βάρος των συνεπών συνδρομητών και αφετέρου θα ενθάρρυνε την συστηματική καθυστέρηση πληρωμής με στόχο το μειωμένο πάγιο.
- Θα πρέπει επίσης η αποπληρωμή της αναπόσβεστης επιδότησης συσκευής ή παγίου να συνεχίζεται κανονικά και να μην επηρεάζεται από την τυχόν μείωση του παγίου, καθώς ο συνδρομητής έχει δεσμευτεί για την σταδιακή αποπληρωμή με συγκεκριμένο τρόπο στο συμβόλαιό του, ανεξάρτητα από την παροχή των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- Περαιτέρω, προς αποφυγή κατάχρησης, η παροχή του μειωμένου παγίου δεν θα πρέπει να επιτρέπεται για περισσότερα του ενός συμβάντα προσωρινής διακοπής ετησίως.
- Τέλος, το οποιοδήποτε τυχόν μέτρο που θα επηρεάζει τον τρόπο υπολογισμού των μηνιαίων παγίων, προπληρωμένων πακέτων, αποσβέσεων και εκπτώσεων από τα συστήματα τιμολόγησης απαιτεί κόστος και χρόνο υλοποίησης ο οποίος εξαρτάται από την πολυπλοκότητα του μέτρου αλλά σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μικρότερος των δέκα (10) μηνών.

4.18 Ενότητα 38 – πρόσβαση σε αριθμούς της Ε.Ε.

Η παροχή πρόσβασης σε όλους τους αριθμούς των χωρών της Ευρωπαϊκής Ένωσης ενέχει κινδύνους τηλεπικοινωνιακής απάτης. Όπως έχουμε επανειλημμένα διαπιστώσει, οι αριθμοσειρές του εξωτερικού ιδίως για υπηρεσίες υψηλής χρέωσης (premium rate) χρησιμοποιούνται συστηματικά για λόγους τηλεπικοινωνιακής απάτης από κατόχους τέτοιων αριθμών στο εξωτερικό¹². Αντίστοιχα, δεν διαθέτουν όλα τα κράτη μέλη επαρκείς ελεγκτικές αρχές που να περιορίζουν τα παραπάνω φαινόμενα απάτης. Για το λόγο αυτό, θα πρέπει να επιτρέπεται στους παρόχους να περιορίζουν κατά περίπτωση την πρόσβαση, είτε μέσω προώθησης κλήσεων είτε μέσω απευθείας κλήσης προς συγκεκριμένες γεωγραφικές περιοχές ή αριθμοσειρές, ενημερώνοντας παράλληλα την ΕΕΤΤ, εφόσον το κρίνουν απαραίτητο για λόγους αποφυγής περιστατικών απάτης ή κατάχρησης.

4.19 Ενότητα 47

Θα πρέπει να προστεθεί η διευκρίνιση «...που παρέχει υπηρεσίες σταθερής ευρυζωνικής πρόσβασης...» καθώς ο λόγος συγκέντρωσης υπηρεσίας (contention ratio) δεν είναι εφαρμόσιμος στην κινητή ευρυζωνικότητα λόγω της φύσης της υπηρεσίας (η ζήτηση δεν είναι σταθερή ενώ αλλάζει και η κατανομή των χρηστών ανά γεωγραφική περιοχή).

5 Επιπλέον προτάσεις τροποποίησης του Κανονισμού Γενικών Αδειών

5.1 Ενσωμάτωση άλλων Κανονισμών

Για λόγους συνοχής, επικαιροποίησης και ενοποίησης των ρυθμιστικών υποχρεώσεων των παρόχων, προτείνεται ο υπό τροποποίηση Κανονισμός Γενικών Αδειών να ενσωματώσει τους παρακάτω συναφείς Κανονισμούς:

- Κανονισμός Διαδικασιών Ελέγχου και Υποχρεώσεις Δημοσιότητας Τιμολογίων Παρόχων Τηλεπικοινωνιακών Υπηρεσιών ή/και Δικτύων (Απ. 277/64 ΦΕΚ 514/Β/2003)
- Κώδικας Δεοντολογίας για την Παροχή Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών στους Καταναλωτές (Απ. 488/82 ΦΕΚ 1505/Β/2008)

¹² Βλ. Εμπιστευτικό Παράρτημα, παράγραφο 6.5

5.2 Παράρτημα Β, παράγραφος 1.1.2, σημείο γ

Προτείνεται να αφαιρεθεί η πρώτη πρόταση «Οι αριθμοί και οι ομάδες αριθμών, οι οποίοι εκχωρούνται από την ΕΕΤΤ δεν μεταβιβάζονται», καθώς το θέμα ρυθμίζεται πλέον διαφορετικά από ειδικότερο Κανονισμό (Απόφαση ΕΕΤΤ 634/135, ΦΕΚ 266/Β/13-02-2012, Άρθρο 1 παράγραφος 2)

5.3 Παράρτημα Β, παράγραφος 3.1.1, σημείο γ

Προτείνεται στο τέλος του σημείου γ) η προσθήκη: «...εφόσον η δυνατότητα αυτή υποστηρίζεται από την αντίστοιχη αρμόδια αρχή αντιμετώπισης της έκτακτης ανάγκης» καθώς δεν θα πρέπει να θεωρηθεί ότι οι πάροχοι παραβιάζουν τον εν λόγω όρο εάν η μη διαθεσιμότητα πρόσβασης στις υπηρεσίες εκτάκτου ανάγκης μέσω γραπτού μηνύματος δεν οφείλεται σε δική τους υπαιτιότητα.

5.4 Παράρτημα Β, προσθήκη παραγράφου

Θα πρέπει να συμπεριληφθεί για τους παρόχους υπηρεσιών κινητών επικοινωνιών σε πλοία (MCV) και αεροσκάφη (MCA) αντίστοιχα η συμμόρφωση προς τις υποχρεώσεις που προβλέπονται ρητά στις σχετικές αποφάσεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης, ως εξής:

- Υπηρεσίες MCV: Η απόφαση 2010/166/EU και ειδικότερα το τεχνικό παράρτημα αυτής, ορίζει περιορισμούς όπως η ισχύς εκπομπής, η ελάχιστη απόσταση¹³ κάτω από την οποία δε θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κ.ο.κ.
- Υπηρεσίες MCA: Η απόφαση 2008/294/EU και ειδικότερα το τεχνικό παράρτημα αυτής, ορίζει περιορισμούς όπως η ισχύς εκπομπής, το ελάχιστο ύψος πτήσης¹⁴ κάτω από το οποίο δε θα πρέπει να χρησιμοποιούνται κ.ο.κ.

¹³ Δύο (2) ναυτικά μίλια

¹⁴ Τρία (3) χιλιόμετρα