



## ΑΠΟΦΑΣΗ

Θέμα: Διατύπωση θέσεων της ΕΕΤΤ επί των βασικών σημείων της Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

- α. τον Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ιδίως τα άρθρα 3, 12, στοιχ. (ιβ), (κα), (κβ), (κη) και (μγ), 17, 22, 46 έως 51, 68, 77, και 79 αυτού, (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς,
- β. τον Ν.4146/2013 “Διαμόρφωση Φιλικού Αναπτυξιακού Περιβάλλοντος για τις Στρατηγικές και Ιδιωτικές Επενδύσεις και άλλες διατάξεις”, ιδίως το άρθρο 58, παρ. 3 αυτού (ΦΕΚ 90/Α/18-4-2013)
- γ. τις οδηγίες 2002/21/ΕΚ και 2002/19 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, όπως ισχύουν τροποποιηθείσες με την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», L 337/37, 18.12.2009,
- δ. την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες



- ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, (ΕΕ L 337/11, 18.12.2009),
- ε. τον Ν. 3959/2011 «Προστασία του Ελεύθερου Ανταγωνισμού», (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011),
  - στ. το Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», (ΦΕΚ 133/Α/2006),
  - ζ. το Ν.2251/1994 «Περί προστασίας καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/1994), όπως τροποποιήθηκε με το Ν.3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του Ν.2251/94 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ L 149)» (ΦΕΚ 152/Α/2007),
  - η. την Υπουργική Απόφαση αριθ. Οικ. 26634/924/3-05-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», (ΦΕΚ 768/Β/2007), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. Οικ. 26073/937/26-5-2010 Απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 805/Β/9-6-2010) και την υπ' αριθ. Οικ. 20509/541/19-5-2011 «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ως ισχύει» (ΦΕΚ 1284/Β/16-6-2011),
  - θ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 677/03/8-1-2013, «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-6-2007 Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 170/Β/31.01.2013), όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 685/16/12-3-2013 (ΦΕΚ 734/Β/29-3-2013) και ΑΠ. 698/24/25-7-2013 (ΦΕΚ 2233/Β/10-9-2013),
  - ι. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 298/Β/2013), όπως τροποποιήθηκε με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 693/12//4-6-2013 (ΦΕΚ 1529/Β/21-6-2013) και ΑΠ. 701/064/23-12-2013 (ΦΕΚ 179/Β/31-1-2014),
  - ια. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της

Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/14/2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014),

- ιβ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 314/Β/16.03.2006),
- ιγ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ. 819/7/20-7-2017 «Διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»
- ιδ. τις απαντήσεις των συμμετεχόντων στην υπό στοιχείο ιγ' διεξαχθείσα Δημόσια Διαβούλευσης που παρουσιάζονται στον ακόλουθο πίνακα:

α/α	Συμμετέχων στη Διαβούλευση	Αριθ. πρωτ.
1	COSMOTE	ΕΜΠ 6725/21-9-2017
2	CYTA	26242-22.9.2017
3	FORTHNET	28994/16-10-2017
4	NEVAPARK	25424/14.9.2017
5	OTE	ΕΜΠ 6727/21-9-2017
6	VODAFONE	26128-21.9.2017
7	WIND	ΕΜΠ 6726/21-9-2017
8	Καταναλωτής	26095-21.9.2017
9	Συνήγορος του Καταναλωτή	26889-28.9.2017, 26218-22.9.2017

#### Αποφασίζει:

Τη διατύπωση των κάτωθι θέσεων επί των βασικών απόψεων/σχολίων/ παρατηρήσεων που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη διεξαχθείσα δημόσια διαβούλευση με αντικείμενο τις προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις του ισχύοντα Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών και τη δημοσίευσή τους στην Ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.

#### **Βασικά σημεία που διατυπώθηκαν στη δημόσια διαβούλευση και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επ' αυτών**

Οι βασικότερες απόψεις/σχόλια/παρατηρήσεις που διατυπώθηκαν από τους συμμετέχοντες στη δημόσια διαβούλευση επί των προτεινόμενων από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεων στον ισχύοντα Κανονισμό Φορητότητας Αριθμών και οι θέσεις της ΕΕΤΤ επί αυτών είναι οι εξής:

1. Διατυπώθηκε η άποψη ότι οι προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις που αφορούν την αίτηση ακύρωσης αιτημάτων φορητότητας περιορίζουν δυσανάλογα τα δικαιώματα των καταναλωτών για την επιλογή του παρόχου της αρεσκείας τους, θα οδηγήσουν σε ένταση των προβλημάτων, αθέμιτες πρακτικές εκ μέρους των παρόχων και πολλαπλασιασμό των παραπόνων των καταναλωτών και της ταλαιπωρίας τους καθώς δεν θα ενημερώνονται σωστά από τον πάροχο-δέκτη για τα τέλη που θα οφείλουν λόγω πρόωρης λύσης της σύμβασής τους και για να



**ακυρώσουν την αίτηση φορητότητας πρέπει να προβούν σε νέα αίτηση φορητότητας και επιπλέον είναι προς ζημία του ανταγωνισμού. Επίσης, οδηγούν σε επιπλέον διαχειριστικά κόστη για τους παρόχους και αύξηση των επισφαλειών τους. Για τους λόγους αυτούς η ρύθμιση κρίνεται ως ατελέσφορη και προτείνεται να παραμείνει σε ισχύ το δικαίωμα του συνδρομητή να υποβάλλει αίτημα ακύρωσης φορητότητας μέχρι την ενεργοποίηση της σύνδεσής του στο δίκτυο του παρόχου-δότη.**

Η EETT δεν συμφωνεί με την άποψη αυτή. Οι προτεινόμενες από την EETT τροποποιήσεις δεν περιορίζουν κανένα από τα δικαιώματα του καταναλωτή που ορίζονται από την κείμενη νομοθεσία της προστασίας των δικαιωμάτων του. Τουναντίον, οι προτεινόμενες από την EETT τροποποιήσεις αποσαφηνίζουν τα δικαιώματα αυτά στο πλαίσιο της φορητότητας και ορίζουν ξεκάθαρη διαδικασία αποτελεσματικής άσκησής τους θέτοντας τον φορέα άσκησης, δηλαδή τον καταναλωτή, στο επίκεντρο της διαδικασίας. Ο καταναλωτής αποφασίζει σε ποιους παρόχους θα απευθυνθεί να λάβει προσφορά και ποιον πάροχο τελικώς θα επιλέξει για να συνάψει σύμβαση.

Τα προβλήματα που αναφέρονται ως προβλεπόμενη συνέπεια της νέας διαδικασίας είναι αυτά που σήμερα υπάρχουν με την υφιστάμενη διαδικασία και μάλιστα εντονότερα από ό,τι περιγράφονται ως προβλεπόμενη συνέπεια. Ο λόγος είναι ότι η αίτηση φορητότητας, όπως χρησιμοποιείται σήμερα από τις εταιρείες και τους συνδρομητές, εκφεύγει τελείως του πραγματικού νοήματός της. Ενώ θα έπρεπε να είναι η απόρροια της τελικής βούλησης του συνδρομητή να μη συνεχίσει με τον υφιστάμενο πάροχο συνάπτοντας σύμβαση με νέο πάροχο, σήμερα η αίτηση φορητότητας χρησιμοποιείται ουσιαστικά ως πρώτη ειδοποίηση του συνδρομητή προς τον υφιστάμενο πάροχο ότι θα αποχωρήσει από το δίκτυό του εάν δεν λάβει μια καλή προσφορά για να παραμείνει. Η πράξη δείχνει ότι όσο και εάν ο συνδρομητής έχει προσπαθήσει με άλλους τρόπους να επικοινωνήσει προς τον υφιστάμενο πάροχο ότι θα αποχωρήσει από το δίκτυό του εάν δεν λάβει μια καλή προσφορά για να παραμείνει, ο υφιστάμενος πάροχος δεν πραγματοποιεί ουσιαστικά την προσφορά του πριν λάβει την αίτηση φορητότητας του συνδρομητή. Έτσι έχουμε σήμερα φαινόμενα, όπως:

- οι συνδρομητές να αντιμετωπίζονται από τον υφιστάμενο πάροχο διαφορετικά ως προς το ύψος των προσφορών του, ανάλογα με το εάν έχουν υποβάλλει αίτηση φορητότητας ή όχι,
- να αποφασίζει ο συνδρομητής να παραμείνει στον υφιστάμενο πάροχο ενώ έχει ήδη υλοποιηθεί το αίτημα φορητότητάς του στον νέο πάροχο,
- να λαμβάνει τη διαβεβαίωση του παρόχου-δότη ότι θα ακυρώσει ο ίδιος το αίτημα φορητότητας ενώ αυτό δεν γίνεται,
- να μην προλαβαίνει να ακυρώσει το αίτημά του,
- να υλοποιείται το αίτημα φορητότητας τόσο γρήγορα ώστε η ακύρωση να είναι ανέφικτη,

- να υποβάλλει αίτημα φορητότητας στον παλιό πάροχο για να ακυρώσει το αίτημα φορητότητας στον νέο πάροχο κ.ο.κ.

Τα φαινόμενα αυτά οδηγούν σε διαχειριστικό κόστος των παρόχων και τάλαιπωρία όλων και κυρίως του συνδρομητή, έκδοση λογαριασμών με χρεώσεις και από τους δύο παρόχους, δημιουργία οφειλών του συνδρομητή σε δύο παρόχους, υποβολή παραπόνων και αιτημάτων για αποχρεώσεις κ.ο.κ.

Με την προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ στη δημόσια διαβούλευση διαδικασία ακύρωσης αίτησης φορητότητας αριθμού αποκαθίσταται το πραγματικό νόημα της αίτησης φορητότητας αριθμού. Θα είναι απόρροια της τελικής βούλησης του συνδρομητή να μη συνεχίσει με τον υφιστάμενο πάροχο και να συνάψει σύμβαση με νέο πάροχο, έχοντας λάβει υπόψη του τις προσφορές που έχει δεχθεί από τους παρόχους στους οποίους έχει απευθυνθεί. Έτσι θα σταματήσουν τα προβλήματα που έχουν εμφανιστεί με την υφιστάμενη διαδικασία και η διαδικασία θα λειτουργήσει στην κατεύθυνση της τόνωσης του ανταγωνισμού και προς όφελος των συμφερόντων των καταναλωτών.

- 2. Διατυπώθηκε η άποψη ότι η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ στη δημόσια διαβούλευση διαδικασία ακύρωσης αίτησης φορητότητας αριθμού στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος αντίκειται στη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή (Ν.2251/1994) καθώς προτείνεται να εφαρμόζεται σε νομικά πρόσωπα ή ελεύθερους επαγγελματίες και επίσης ζητείται από τον συνδρομητή να υπαναχωρήσει χωρίς να έχει δοκιμάσει την υπηρεσία ή του ζητείται να δηλώσει ότι θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Επίσης, αντίκειται και στην Οδηγία 2009/136/ΕΚ και στο άρθρο 7 παρ. 9 του Κανονισμού Φορητότητας καθώς στην περίπτωση αυτή η ενεργοποίηση της φορητότητας στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη δεν υλοποιείται σε μία εργάσιμη ημέρα.**

Η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ στη δημόσια διαβούλευση διαδικασία ακύρωσης αίτησης φορητότητας αριθμού στο πλαίσιο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης από σύμβαση συναφθείσα από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος συνάδει πλήρως με τη νομοθεσία περί προστασίας του καταναλωτή (Ν.2251/1994, όπως ισχύει).

Ο Ν.2251/1994 ορίζει ως καταναλωτή, κάθε φυσικό ή νομικό πρόσωπο ή ενώσεις προσώπων χωρίς νομική προσωπικότητα για τα οποία προορίζονται τα προϊόντα ή οι υπηρεσίες που προσφέρονται στην αγορά και τα οποία κάνουν χρήση των προϊόντων ή των υπηρεσιών αυτών, εφόσον αποτελούν τον τελικό αποδέκτη τους.

Η έναρξη παροχής της υπηρεσίας πριν την παρέλευση της περιόδου υπαναχώρησης των 14 ημερών δεν είναι υποχρεωτική για τα μέρη σύμφωνα με τον Ν.2251/1994. Τα συμβαλλόμενα μέρη μπορούν, εάν το επιθυμούν, να εκτελέσουν τις συμβατικές υποχρεώσεις τους κατά τη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης. Για να συμβεί αυτό απαιτείται η συμφωνία τόσο του παρόχου όσο και του συνδρομητή. Το άρθρο 3γ (Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εκτός εμπορικού καταστήματος),



παρ. 3 και το άρθρο 3δ (Τυπικές απαιτήσεις για συμβάσεις εξ αποστάσεως), παρ. 8 του Ν.2251/1994 προβλέπουν ότι, εφόσον ο καταναλωτής επιθυμεί η παροχή των υπηρεσιών να άρχεται στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης, ο προμηθευτής απαιτεί από τον καταναλωτή να καταθέσει τη ρητή αίτησή του πάνω σε σταθερό μέσο (στην έννοια του σταθερού μέσου περιλαμβάνονται ενδεικτικά το χαρτί, τα κλειδιά USB, τα CD-ROM, τα DVD, οι κάρτες μνήμης ή οι σκληροί δίσκοι υπολογιστών, όπως και τα μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου). Επίσης, το άρθρο 3ιβ (Εξαιρέσεις από το δικαίωμα υπαναχώρησης) του Ν.2251/1994 ορίζει ότι το δικαίωμα υπαναχώρησης για τις εξ αποστάσεως και εκτός εμπορικού καταστήματος συναπτόμενες συμβάσεις, δεν ισχύει όσον αφορά στις συμβάσεις υπηρεσιών μετά την πλήρη παροχή της υπηρεσίας, εάν η εκτέλεση άρχισε με την προηγούμενη ρητή συγκατάθεση του καταναλωτή, και με την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμά του υπαναχώρησης μόλις η σύμβαση εκτελεσθεί πλήρως από τον προμηθευτή.

Η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ στη δημόσια διαβούλευση διαδικασία ακύρωσης αίτησης φορητότητας αριθμού καλύπτει και τη, σύμφωνα με τα προαναφερόμενα, ενδεχόμενη περίπτωση υποβολής από τον καταναλωτή της ρητής αίτησής του πάνω σε σταθερό μέσο για την έναρξη παροχής υπηρεσιών στη διάρκεια της περιόδου υπαναχώρησης των 14 ημερών και την εκ μέρους του αναγνώριση ότι θα απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης (βλ. και σημείο 5 κατωτέρω).

Σημειώνεται ότι, όπως ορίζει και ο υφιστάμενος Κανονισμός (άρθρο 9, παρ. 7), οι διατάξεις του δεν περιορίζουν άλλα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση την νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών (Ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει), όπως για παράδειγμα, την προθεσμία υπαναχώρησης των 12 μηνών μετά το τέλος της αρχικής προθεσμίας υπαναχώρησης εάν ο προμηθευτής δεν έχει παράσχει τις πληροφορίες σχετικά με το δικαίωμα υπαναχώρησης.

Επίσης, η προτεινόμενη από την ΕΕΤΤ στη δημόσια διαβούλευση διαδικασία ακύρωσης αίτησης φορητότητας αριθμού συνάδει πλήρως και με την προθεσμία που ορίζουν η Οδηγία 2009/136/ΕΚ και το άρθρο 7 παρ. 9 του Κανονισμού Φορητότητας. Η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας υπολογίζεται από την ημερομηνία που η σχετική αίτηση του συνδρομητή τεκμαίρεται ότι γίνεται αποδεκτή από τον πάροχο-δότη. Η προτεινόμενη λύση θεωρείται ως βέλτιστη από την ΕΕΤΤ, καθώς συνδυάζει τη διαφύλαξη του δικαιώματος υπαναχώρησης με την όσο το δυνατόν ταχύτερη ολοκλήρωση της διαδικασίας φορητότητας.

Προκειμένου να βελτιωθεί το επίπεδο ενημέρωσης των καταναλωτών για την ύπαρξη ή όχι δικαιώματος ακύρωσης της αίτησης φορητότητας στο πλαίσιο άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης η ΕΕΤΤ θα εισάγει στον Κανονισμό Φορητότητας κατάλληλες διατάξεις προστασίας του καταναλωτή.

### **3. Διατυπώθηκε η άποψη ότι με τις προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις η μη δυνατότητα ακύρωσης αιτήματος που**



**καταχωρήθηκε λόγω συστημικού ή ανθρώπινου λάθους θα οδηγήσει σε ταλαιπωρία των συνδρομητών.**

Η ΕΕΤΤ δεν συμφωνεί με την άποψη αυτή. Στις προδιαγραφές της ΕΒΔΑΦ διατηρείται η δυνατότητα αποστολής στην Εθνική Βάση Δεδομένων Αναφοράς για τη Φορητότητας (ΕΒΔΑΦ) από τον πάροχο-δέκτη του μηνύματος NP CANCEL για την ακύρωση υποβληθείσας αίτησης φορητότητας, μέχρι την αποστολή του NP RFS. Εάν λοιπόν μετά την αποστολή από τον πάροχο-δέκτη στον πάροχο-δότη μηνύματος NPR, μέσω της ΕΒΔΑΦ, διαπιστωθεί (είτε από τον ίδιο τον πάροχο-δέκτη είτε σε συνέχεια επικοινωνίας του συνδρομητή μαζί του) ότι το αίτημα καταχωρήθηκε λόγω συστημικού ή ανθρώπινου λάθους, ο πάροχος-δέκτης θα πρέπει να ακυρώσει την αίτηση φορητότητας με αποστολή του μηνύματος NP CANCEL, όπως ακριβώς συμβαίνει και με την υφιστάμενη διαδικασία. Ωστόσο, αυτό δεν χρειάζεται να αναφερθεί στον Κανονισμό Φορητότητας.

- 4. Διατυπώθηκε η άποψη ότι το διαφορετικό χρονικό διάστημα ενεργοποίησης της φορητότητας μεταξύ της υποβολής του αιτήματος στο κατάστημα και του αιτήματος που υποβάλλεται από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος δημιουργεί άνιση/ διακριτική μεταχείριση μεταξύ των συνδρομητών.**

Η ΕΕΤΤ σημειώνει ότι δεν τίθεται ζήτημα άνισης/διακριτικής μεταχείρισης μεταξύ των συνδρομητών καθώς πρόκειται για διαφορετικές περιπτώσεις σύναψης σύμβασης που διέπονται και σήμερα από διαφορετικές διατάξεις. Για παράδειγμα, οι συνδρομητές διαθέτουν το δικαίωμα υπαναχώρησης εντός 14 ημερών στην περίπτωση σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, ενώ δεν διαθέτουν το δικαίωμα αυτό στην περίπτωση σύναψης σύμβασης στο εμπορικό κατάστημα.

- 5. Προτάθηκε η ειδική ρητή δήλωση του συνδρομητή ότι επιθυμεί η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης καθώς και η επιπρόσθετη δήλωση του συνδρομητή ότι στην περίπτωση αυτή, με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης, να παρέχονται ενιαία μέσω μίας επιλογής και όχι πολλαπλών επιλογών.**

Η ΕΕΤΤ διευκρινίζει ότι είναι ζήτημα της εμπορικής πολιτικής κάθε παρόχου εάν θα κάνει αποδεκτό το αίτημα του συνδρομητή η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Στο πλαίσιο αυτό ο πάροχος έχει δικαίωμα να προχωρήσει στην αποδοχή του αιτήματος υπό τον όρο ότι ο συνδρομητής θα αποδεχθεί να απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας. Κατά συνέπεια, στην περίπτωση αυτή ο πάροχος δύναται να έχει σε ενιαία επιλογή τη λήψη των δύο εν λόγω ειδικών ρητών δηλώσεων του συνδρομητή. Ωστόσο, αν ο συνδρομητής δεν δώσει τη συγκατάθεσή του στην ενιαία επιλογή, οι ενέργειες ενεργοποίησης θα πρέπει να ξεκινήσουν μετά την παρέλευση της προθεσμίας υπαναχώρησης.



- 6. Προτάθηκε η διατήρηση των προθεσμιών της παραγράφου 11 του άρθρου 7 του Κανονισμού Φορητότητας για την εμπρόθεσμη υποβολή ακύρωσης αίτησης φορητότητας στην περίπτωση που ο καταναλωτής έχει επιλέξει να ενεργοποιηθεί η σύνδεσή του εντός των 14 ημερών του δικαιώματος υπαναχώρησης και να οριστούν σε εργάσιμες ημέρες ώστε να είναι εναρμονισμένες με τα οριζόμενα στο RUO του ΟΤΕ για τον τοπικό βρόχο.**

Καταρχάς η ΕΕΤΤ παρατηρεί ότι, όπως έχει διευκρινιστεί στις εταιρείες εξαρχής από την πρώτη στιγμή εφαρμογής του υφιστάμενου Κανονισμού Φορητότητας, αλλά και στον Συνήγορο του Καταναλωτή, η προθεσμία των 3 ημερών της παραγράφου 11 του άρθρου 7 του Κανονισμού Φορητότητας αφορά σε εργάσιμες ημέρες.

Περαιτέρω, η ΕΕΤΤ αναγνωρίζει την ανάγκη σαφούς ορισμού του χρονικού ορίου της απώλειας του δικαιώματος υπαναχώρησης από τον συνδρομητή που έχει δηλώσει ρητά ότι επιθυμεί η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης και ότι στην περίπτωση αυτή, με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας θα χάσει το δικαίωμα υπαναχώρησης. Για τον σκοπό αυτό θα εισάγει σχετική διάταξη στον Κανονισμό Φορητότητας, με βάση την οποία ο συνδρομητής αυτός έχει το δικαίωμα να ασκήσει το δικαίωμα υπαναχώρησης μέχρι την ενεργοποίηση της υπηρεσίας, η οποία τεκμαίρεται από την έναρξη παροχής υπηρεσιών μετά την αποστολή του μηνύματος NP RFS από τον πάροχο-δέκτη στην ΕΒΔΑΦ. Η πράξη έχει δείξει ότι η προθεσμία που ορίζει η παράγραφος 11 του άρθρου 7 του υφιστάμενου Κανονισμού Φορητότητας δεν έχει δημιουργήσει μία απολύτως σαφή και ελεγχόμενη από τον συνδρομητή διαδικασία για την ακύρωση αιτήσεων φορητότητας αριθμών.

- 7. Προτάθηκε να εισαχθεί στον Κανονισμό η διευκρίνιση ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών που ορίζονται από τους όρους των συμβάσεων ορισμένου χρόνου, οι οποίες καταγγέλλονται λόγω της υλοποίησης της φορητότητας αριθμού σε άλλο δίκτυο.**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με την ανωτέρω πρόταση και θα εισαχθεί στον Κανονισμό η διευκρίνιση ότι εξακολουθούν να ισχύουν οι υποχρεώσεις των μερών που ορίζονται από τους όρους των συμβάσεων ορισμένου χρόνου, οι οποίες καταγγέλλονται λόγω της υλοποίησης της φορητότητας αριθμού σε άλλο δίκτυο, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων για τις οποίες ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία το δικαίωμα του συνδρομητή να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως.

- 8. Προτάθηκε να εισαχθεί στον Κανονισμό η διευκρίνιση ότι οι πάροχοι δύνανται να χρεώνουν τέλη για την ενεργοποίηση της σύνδεσης σύμφωνα με την εμπορική πολιτική τους. Προτάθηκε επίσης να διαχωρίζεται το τέλος φορητότητας από το τέλος ενεργοποίησης της σύνδεσης.**

Η ΕΕΤΤ συμφωνεί με τις ανωτέρω προτάσεις και θα εισαχθεί στον Κανονισμό η διευκρίνιση ότι οι τυχόν χρεώσεις των παρόχων-δεκτών





στους συνδρομητές για την παροχή της φορητότητας των αριθμών τους είναι διακριτές των τυχόν τελών για την ενεργοποίηση της σύνδεσης στο δίκτυό τους.

- 9. Προτάθηκε να προβλεφθεί η δυνατότητα του παρόχου-δέκτη να εφαρμόζει διαφορετικό τέλος για τη φορητότητα ανάμεσα στις διάφορες ομάδες/τμήματα συνδρομητών/χρηστών του ίδιου δικτύου και ανάμεσα στους συνδρομητές/χρήστες διαφορετικών τύπων δικτύου που ο ίδιος διαθέτει. Σε κάθε περίπτωση προτάθηκε να αποσαφηνιστεί σε ποιες ομάδες συνδρομητών/χρηστών αφορά η σχετική προτεινόμενη από την EETT διάταξη.**

Η EETT διαφωνεί με την πρόταση αυτή. Η παροχή της δυνατότητας του παρόχου-δέκτη να εφαρμόζει διαφορετικό τέλος για τη φορητότητα ανάμεσα στις διάφορες ομάδες/τμήματα συνδρομητών/χρηστών του δικτύου του προκαλεί διακρίσεις μεταξύ τους με τελικό αποτέλεσμα τη δημιουργία ομάδων συνδρομητών/ χρηστών οι οποίοι αποτρέπονται από τη χρήση της φορητότητας αριθμών. Εξάλλου το χονδρικό κόστος που καταβάλλουν οι πάροχοι-δέκτες στους παρόχους-δότες για την εξέταση των αιτήσεων φορητότητας είναι πολύ μικρό, για δε τις διαχειριστικές ενέργειες για την εγγραφή νέου συνδρομητή στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη δεν διαφαίνεται κάποιος λόγος για τον οποίο να προκύπτει διαφορά εάν ο συνδρομητής εγγράφεται μεταφέροντας τον αριθμό του από άλλο δίκτυο ή χρησιμοποιώντας αριθμό που του εκχωρεί ο πάροχος-δέκτης. Η EETT θα προβεί σε επαναδιατύπωση της σχετικής διάταξης στην κατεύθυνση της αποσαφήνισής της. Σημειώνεται ότι απαγόρευση της διαφοροποίησης της εφαρμογής του ίδιου τέλους σε διαφορετικές ομάδες/τμήματα συνδρομητών/χρηστών αφορά τον ίδιο τύπο δικτύου (σταθερό ή κινητό). Επιτρέπεται η εφαρμογή από έναν πάροχο διαφορετικών χρεώσεων για την παροχή της φορητότητας αριθμών σταθερής και κινητής τηλεφωνίας.

- 10. Διατυπώθηκε η άποψη ότι η υποβολή αιτήματος φορητότητας τηλεφωνικά μέσω κλήσεων σε αυτοματοποιημένο σύστημα IVR δυσχεραίνει την ολοκλήρωση της φορητότητας καθώς πρέπει να υπάρχει μετά το αίτημα επικοινωνία με τον συνδρομητή για την ταυτοποίησή του, ιδίως για τους εταιρικούς πελάτες, να επιλέξει το οικονομικό πρόγραμμά του και να ενημερωθεί για τα χαρακτηριστικά του. Για αυτό προτείνεται η διατήρηση της υφιστάμενης δυνατότητας τηλεφωνικής υποβολής της αίτησης φορητότητας μέσω κλήσεων, οι οποίες, ωστόσο, να μαγνητοφωνούνται υποχρεωτικά και η δυνατότητα του IVR να είναι προαιρετική ή τουλάχιστον να μην ισχύει για τους εταιρικούς πελάτες.**

Η EETT διευκρινίζει ότι η υποβολή αιτήματος φορητότητας τηλεφωνικά μέσω κλήσεων σε αυτοματοποιημένο σύστημα IVR δεν είναι υποχρεωτική αλλά αποτελεί έναν από τους τρόπους που δύναται να χρησιμοποιηθεί από τους παρόχους-δέκτες για να λάβουν από τους συνδρομητές αιτήσεις φορητότητας. Η χρήση αυτής της δυνατότητας δεν απαλλάσσει τους παρόχους-δέκτες από την υποχρέωσή τους να

προβούν στη συνέχεια σε ταυτοποίηση των αιτούντων συνδρομητών, κάτι που θα διευκρινιστεί και στον Κανονισμό της Φορητότητας, ούτε από άλλες υποχρεώσεις τους για λήψη άλλων έντυπων αιτήσεων, όπως ορίζεται από την κείμενη νομοθεσία. Επίσης, η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτή την πρόταση να διατηρηθεί ως ένας από τους δυνατούς τρόπους υποβολής αίτησης φορητότητας η τηλεφωνική υποβολή μέσω κλήσεων, οι οποίες, ωστόσο, πλέον θα μαγνητοφωνούνται υποχρεωτικά. Και στην περίπτωση αυτή ο πάροχος-δέκτης οφείλει να προβεί στη συνέχεια σε ταυτοποίηση του συνδρομητή που υποβάλει την αίτηση φορητότητας τηλεφωνικά.

**11. Εκφράστηκαν αμφιβολίες κατά πόσον μπορεί να επιβεβαιωθεί η ταυτότητα του υποβάλλοντος την αίτηση ακύρωσης του αιτήματος φορητότητας μέσω του αυτοματοποιημένου συστήματος IVR.**

Η ΕΕΤΤ επισημαίνει ότι κατά την κλήση στο αυτοματοποιημένο σύστημα IVR, ο συνδρομητής μπορεί να ταυτοποιηθεί με βάση τον αριθμό της καλούσας γραμμής ή επιπλέον και με τον αριθμό αναφοράς της αίτησης φορητότητας.

**12. Διατυπώθηκε η άποψη ότι η υποβολή της αίτησης ακύρωσης σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης του παρόχου-δέκτη ενέχει πολλούς κινδύνους το αίτημα ακύρωσης να μην ληφθεί εγκαίρως από τον πάροχο-δέκτη με αποτέλεσμα να προχωρήσει η ενεργοποίηση της υπηρεσίας χωρίς τη θέληση του συνδρομητή.**

Η ΕΕΤΤ θεωρεί ότι προς διευκόλυνση των συνδρομητών η υποβολή της αίτησης ακύρωσης πρέπει να μπορεί να γίνει σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης του παρόχου-δέκτη. Ο πάροχος-δέκτης είναι υποχρεωμένος να μεριμνήσει για την έγκαιρη υλοποίησή της.

**13. Προτάθηκε η διατήρηση του ηλεκτρονικού αρχείου των μηνυμάτων της ΕΒΔΑΦ από τους παρόχους-δέκτες μέχρι την οριστική επίλυση των διαφορών μέσω του Συνηγούρου του Καταναλωτή, της ΓΓ Καταναλωτή ή της ΕΕΤΤ.**

Η ΕΕΤΤ σημειώνει ότι ήδη η σχετική διάταξη προβλέπει ότι εάν ανακύψουν διαφορές ενώπιον οιασδήποτε αρμόδιας Αρχής ή Δικαστηρίου, τα μηνύματα που αφορούν στις διαφορές αυτές διατηρούνται με ευθύνη των σχετικών παρόχων μέχρι την αμετάκλητη επίλυση των διαφορών. Στις αρμόδιες Αρχές συμπεριλαμβάνονται ο Συνήγορος του Καταναλωτή, η ΓΓ Καταναλωτή και η ΕΕΤΤ.

**14. Προτάθηκε να προβλεφθεί η δυνατότητα μεταγενέστερης από μία εργάσιμη ημέρα προώθησης αιτήματος φορητότητας στον πάροχο-δότη, αν αυτό απαιτείται από την τεχνική λύση της σύνδεσής του και αφού προηγουμένως έχει συμφωνηθεί με τον συνδρομητή.**

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτή την πρόταση αυτή και θα εισάγει στον Κανονισμό την πρόβλεψη, μόνο για αντικειμενικούς τεχνικούς λόγους η προθεσμία της μίας εργάσιμης ημέρας να δύναται να διαφοροποιηθεί εάν συμφωνηθεί διαφορετικός αριθμός εργάσιμων ημερών με τον



συνδρομητή για την προώθηση της αίτησης φορητότητας στον πάροχο-δότη.

- 15. Διατυπώθηκε το σχόλιο ότι οι όποιες αλλαγές προκύψουν με την τυχόν τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας απαιτούν σημαντικές αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματα των παρόχων και στις διαδικασίες υποδοχής αιτημάτων στα διαφορετικά σημείων πωλήσεων. Για αυτό προτείνεται να προσδιορισθεί μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, τουλάχιστον έξι μηνών, ως προς την έναρξη ισχύος του νέου Κανονισμού, ώστε οι πάροχοι να έχουν επαρκές χρονικό διάστημα στη διάθεση τους για την προσαρμογή των συστημάτων τους και του δικτύου πωλήσεών τους.**

Η ΕΕΤΤ κάνει αποδεκτό το σχόλιο αυτό. Οι τροποποιήσεις που αφορούν τη διαδικασία και υποβολή αιτήσεων ακύρωσης αιτημάτων φορητότητας αριθμών θα εφαρμοστούν για τις αιτήσεις φορητότητας αριθμών που θα υποβληθούν από τους συνδρομητές από την 3η Ιουνίου 2018 και εξής.

- 16. Προτάθηκε στα αιτήματα φορητότητας που υποβάλλονται μόνο με Α.Δ.Τ. να μην υπάρχει δυνατότητα απόρριψης με SP04.**

Η ΕΕΤΤ δεν κάνει αποδεκτή την πρόταση αυτή. Εάν ο συνδρομητής έχει ΑΦΜ, ο πάροχος-δέκτης πρέπει να συλλέξει τον ΑΦΜ και να προωθήσει τη σχετική αίτηση στον πάροχο-δότη συμπεριλαμβάνοντας τον ΑΦΜ. Αν ο συνδρομητής δεν έχει ΑΦΜ δεν επιτρέπεται η απόρριψη με SP04, παρά μόνο με SP03 (εάν είναι λάθος ο Α.Δ.Τ.).

- 17. Διατυπώθηκε το σχόλιο ότι με την προτεινόμενη τροποποίηση, ο χρονομετρητής T19 θα πρέπει να οριστεί σε 15ΕΗ ώστε να είναι εμπρόθεσμη, στην ΕΒΔΑΦ, η εισαγωγή των αιτημάτων φορητότητας τα οποία πραγματοποιούνται στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.**

Η ΕΕΤΤ θα εξετάσει τις απαιτούμενες τροποποιήσεις των προδιαγραφών της ΕΒΔΑΦ από την εφαρμογή των τροποποιήσεων του Κανονισμού Φορητότητας.

Μαρούσι 30 Νοεμβρίου 2017

**Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ**

**ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜ. ΤΣΑΜΑΚΗΣ**

**Ανακοίνωση/ Εσωτερική Διανομή :**

1. Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών