



ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ
Δ/ΝΣΗ ΑΝΑΛ. ΣΤΡΑΤ. & ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

Μαρούσι, 05-02-2010
Αριθμ. : 803.1/279549

ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΕΣ:

Κ. Κλαδούρας
τηλ. 210-611.8319
e-mail: kkladouras@ote.gr

ΠΡΟΣ: ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ ΚΑΙ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ
Λεωφ. Κηφισίας 60
15125 Μαρούσι

ΘΕΜΑ: Διαβουλεύσεις Εσωτερικού (Δημόσια Διαβούλευση ΕΕΤΤ αναφορικά με σχέδιο Κανονισμού «Καθορισμός του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών»)

Σας αποστέλλουμε συνημμένα τα σχόλια του ΟΤΕ στο πλαίσιο της εν θέματι διαβούλευσης.

Είμαστε στη διάθεσή σας για κάθε περαιτέρω διευκρίνιση.

ΣΥΝΗΜΜΕΝΑ: σελίδες 5

Χ. ΚΕΛΑΪΔΗ
ΠΡ. Δ/ΝΣΗΣ ΑΝΑΛΥΣΗΣ – ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΗΣ
& ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΣΧΕΣΕΩΝ

ΟΤΕ Α.Ε.
ΓΕΝΙΚΗ Δ/ΝΣΗ ΡΥΘΜΙΣΤΙΚΩΝ ΘΕΜΑΤΩΝ

Σχόλια και Απαντήσεις ΟΤΕ

στην Δημόσια διαβούλευση της ΕΕΤΤ αναφορικά με
σχέδιο Κανονισμού «Καθορισμός του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης
Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών»)

Ιανουάριος 2010

Ο ΟΤΕ Α.Ε. δίνει ιδιαίτερη έμφαση στη σωστή, διαφανή και επαρκή ενημέρωση των συνδρομητών του αναφορικά με τις χρεώσεις των υπηρεσιών που παρέχει. Σε αυτό το πλαίσιο, πέρα από την ευρεία δημοσίευση των τιμολογίων του, παρέχει συγκεντρωτικούς και αναλυτικούς (κατόπιν αίτησης) λογαριασμούς. Αναφορικά με την διαβούλευση για το σχέδιο Κανονισμού «Καθορισμός του Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών», οι παρατηρήσεις της εταιρείας μας έχουν ως εξής:

A. ΓΕΝΙΚΕΣ:

Σύμφωνα με το Μέρος Α', παρ. α του Παραρτήματος ΙΙΙ του Νόμου 3431/2006, οι αναλυτικοί λογαριασμοί εκδίδονται ώστε οι καταναλωτές να επαληθεύουν και να ελέγχουν τη χρέωσή τους για τη χρήση του δημόσιου τηλεφωνικού δικτύου και να παρακολουθούν κατάλληλα τη χρήση και τις δαπάνες με τις οποίες επιβαρύνονται, ελέγχοντας έτσι εύλογα ως ένα βαθμό τους λογαριασμούς τους. Κλήσεις οι οποίες είναι δωρεάν για τον καλούντα, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων σε γραμμές βοήθειας, δεν εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό. Το αυτό σκεπτικό επαναλαμβάνεται και στον Κανονισμό Γενικών Αδειών. Από τα παραπάνω συνάγεται ότι σκοπός του παρόντος σχεδίου Κανονισμού πρέπει να είναι ο έλεγχος των χρεώσεων του λογαριασμού και όχι ο έλεγχος της κίνησης για τον οποίο ισχύουν άλλες διατάξεις.

Θα θέλαμε να επισημάνουμε ότι κατά τη γνώμη μας ορισμένες από τις τροποποιήσεις στον υπό διαβούλευση Κανονισμό έχουν μικρή προστιθέμενη αξία στην ενημέρωση του συνδρομητή και παράλληλα αυξάνουν την πολυπλοκότητα των εγγραφών στους λογαριασμούς με ενδεχόμενο αποτέλεσμα τη σύγχυση. Παράλληλα, ορισμένες αλλαγές που προτείνονται θα επιφέρουν δυσανάλογες επιβαρύνσεις στους παρόχους δημόσιων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών, οι οποίες αναγκαστικά θα αντικατοπτριστούν στο κόστος παροχής των υπηρεσιών και τελικά στους συνδρομητές. Σημειώνεται ότι οι επιβαρύνσεις ξεκινούν από τις δαπάνες τροποποίησης των πληροφοριακών συστημάτων, ποσότητας χαρτιού εκτύπωσης, αποστολής λογαριασμών και εκτείνονται μέχρι τη διαχείριση παραπόνων από εσφαλμένες εντυπώσεις για τις χρεώσεις.

B. ΚΑΤ' ΑΡΘΡΟ:

Άρθρο 3, παρ. 1α

Με το σχέδιο προτείνεται η διάκριση της διάρκειας των κλήσεων σε «πραγματική» και «τιμολογηθείσα», έναντι απλώς της «διάρκειας» που ισχύει σήμερα. Λαμβάνοντας υπόψη ότι πρόκειται για το βασικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, θεωρούμε ότι η διάκριση αυτή θα δημιουργήσει μεγάλη σύγχυση στους συνδρομητές. Πιο συγκεκριμένα, η εταιρεία μας εφαρμόζει τιμολόγια που διαφέρουν ως προς το βήμα χρέωσης ανάλογα με την ημέρα και ώρα της κλήσης (βράδια, ΣαββατοΚύριακο κλπ.). Επίσης, για ορισμένες κατηγορίες κλήσεων εφαρμόζεται ελάχιστη χρέωση. Τα στοιχεία αυτά (τιμολόγια, ελάχιστη διάρκεια κλήσης) έχουν εγκριθεί από την ΕΕΤΤ, δημοσιεύονται και γενικότερα γνωστοποιούνται στους καταναλωτές όταν τροποποιούνται. Εάν ισχύσει η διάκριση σε πραγματική και τιμολογηθείσα διάρκεια στο βασικό επίπεδο ανάλυσης, είναι πιθανό να δημιουργηθούν εσφαλμένες εντυπώσεις στους συνδρομητές περί μη ορθότητας των στοιχείων, ακόμη κι όταν δεν συντρέχει λόγος, επειδή απουσιάζουν κατάλληλες επεξηγήσεις. Έτσι, υφίσταται κίνδυνος να αρχίσει μία προδήλως αβάσιμη επικοινωνία με ένα πλήθος πελατών, οι οποίοι δεν μπορούν να κατανοήσουν πλήρως τις θεμιτές χρεώσεις.

Η εταιρεία μας θεωρεί ότι σκοπός πρέπει να είναι ο έλεγχος της ορθότητας των λογαριασμών. Η διάκριση σε πραγματική και τιμολογηθείσα διάρκεια στο βασικό επίπεδο ανάλυσης δεν προσθέτει στον έλεγχο της ορθότητας του λογαριασμού, αντιθέτως θα δημιουργήσει σύγχυση. Για το λόγο αυτό προτείνουμε να απαλειφθεί η διάκριση σε «πραγματική» και «τιμολογηθείσα» διάρκεια και να παραμείνει μόνο η «διάρκεια» της κλήσης, όπως στην ισχύουσα απόφαση. Αυτό δεν εμποδίζει την έκδοση αναλυτικότερων λογαριασμών, όπου μπορεί να συμπεριλαμβάνονται και αυτά τα στοιχεία.

Συμπληρωματικά, η προσθήκη στοιχείων δίχως προστιθέμενη αξία για τον καταναλωτή, αυξάνει το μέγεθος των λογαριασμών, με ότι αυτό συνεπάγεται περιβαλλοντικά (ιδιαίτερα όσον αφορά στην αύξηση της κατανάλωσης χαρτί κλπ.).

Άρθρο 3, παρ. 4

Όπως έχουμε αναφέρει στις γενικές παρατηρήσεις, σκοπός των λογαριασμών πρέπει να είναι ο έλεγχος των χρεώσεων και όχι ο έλεγχος της κίνησης. Επομένως δεν κατανοούμε γιατί στο τέλος της παραγράφου αυτής οι πληροφορίες του εδαφίου 2(α) πρέπει να παρέχονται όταν τα γραπτά μηνύματα (εξερχόμενα ή εισερχόμενα) ΔΕΝ είναι χρεώσιμα. Προτείνουμε οι δύο τελευταίες προτάσεις της παραγράφου να τροποποιηθούν ως εξής:

«Ειδικά για τα εξερχόμενα γραπτά μηνύματα οι πληροφορίες του εδαφίου 2(α) παρέχονται είτε ~~αυτά είναι χρεώσιμα~~ είτε όχι εφόσον αυτά είναι χρεώσιμα. Επίσης, οι πληροφορίες του εδαφίου 2(α) παρέχονται και για τα εισερχόμενα γραπτά μηνύματα υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης, εφόσον αυτά χρεώνονται στον συνδρομητή».

Άρθρο 3, παρ. 8

Σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου 3471/2006, «Σε περίπτωση επικοινωνίας χωρίς χρέωση, η κληθείσα σύνδεση δεν περιλαμβάνεται στους αναλυτικούς λογαριασμούς». Για να καταστεί σαφές ποιες περιπτώσεις δεν περιλαμβάνονται στους λογαριασμούς, προτείνουμε μετά την παράγραφο 8 να συμπεριληφθεί νέα παράγραφος 9, στην οποία θα αναφέρεται ρητά ότι κλήσεις και γενικότερα ηλεκτρονικές επικοινωνίες που παρέχονται ατελώς (δωρεάν) για το χρήστη δεν περιλαμβάνονται στο βασικό επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, ως εξής:

«9. Κλήσεις και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών που διατίθενται ατελώς για τον καλούντα συνδρομητή, συμπεριλαμβανομένων των κλήσεων προς γραμμές βοήθειας, δεν εμφανίζονται στον αναλυτικό λογαριασμό του καλούντος συνδρομητή.»

Σημειώνεται ότι ανάλογη διάταξη (αλλά μόνο για τις κλήσεις) υπάρχει στον ισχύοντα Κανονισμό.

Άρθρο 5, παρ. 2

Προτείνεται η αντικατάσταση της λέξης «συσκευής» στην πρώτη γραμμή με την ορθότερη «σύνδεσης», καθώς οι κυκλοφορούν στην αγορά συσκευές οι οποίες μπορούν να καταγράφουν τις εξερχόμενες επικοινωνίες. Ο πάροχος επικοινωνιών μπορεί να ζητήσει την βεβαίωση του συνδρομητή μόνο για τη σύνδεση που παρέχει και όχι για τη συσκευή που αγοράζει ο συνδρομητής από το ελεύθερο εμπόριο, η οποία μπορεί να διαθέτει προηγμένα χαρακτηριστικά. Επίσης, η βεβαίωση κατά την

άποψή μας θα πρέπει να δίνεται στο στάδιο της αίτησης του συνδρομητή, γι' αυτό προτείνεται μετά τη φράση «χρειάζεται έγγραφη βεβαίωση του συνδρομητή» να προστεθεί η φράση «στην αίτηση που υποβάλει για αναλυτική χρέωση». Δηλαδή η παρ. 2 να διαμορφωθεί ως εξής:

«Σε περίπτωση ~~συσχευής~~ σύνδεσης σε χώρο με πολλούς κατοίκους ή διαμένοντες ή σε επαγγελματική εγκατάσταση με πολλούς χρήστες, για την αποστολή αναλυτικού λογαριασμού, χρειάζεται έγγραφη βεβαίωση του συνδρομητή στην αίτηση που υποβάλει για αναλυτική χρέωση ότι οι χρήστες έχουν ενημερωθεί ή θα ενημερωθούν με τον κατά περίπτωση πρόσφορο τρόπο, για την αποστολή αναλυτικών λογαριασμών στο συνδρομητή.»

Άρθρο 6

Οι προτεινόμενες διατάξεις σε αυτό το άρθρο είναι σχεδόν ταυτόσημες με αυτές του ισχύοντα Κανονισμού (Απόφαση ΕΕΤΤ 233/34/22-10-2001), ο οποίος όμως εκδόθηκε έχοντας υπόψη το Νόμο 2774/1999, που καταργήθηκε στο σύνολό του με το άρθρο 17 του Νόμου 3471/2006. Ο τελευταίος, μεταφέρει στην ελληνική έννομη τάξη την Οδηγία 2002/58/ΕΚ. Έτσι:

Όσον αφορά στο πρώτο εδάφιο, ο Νόμος 3471/2006 (βλ. παρ. 2, άρθρου 7) περιορίζει το δικαίωμα αίτησης για διαγραφή των 3 τελευταίων ψηφίων των κληθέντων αριθμών στο συνδρομητή. Επομένως η φράση «ή του χρήστη» στο πρώτο εδάφιο θα πρέπει να διαγραφεί. Εναλλακτικά, εάν παραμείνει θα πρέπει απαραίτητως να συμπληρωθεί με την πρόταση «Εφόσον η αίτηση υποβάλλεται από χρήστη, η αίτηση φέρει εκτός από την υπογραφή του χρήστη και την υπογραφή του συνδρομητή και αναγράφονται τα στοιχεία ταυτότητας του τελευταίου».

Όσον αφορά στο δεύτερο και τρίτο εδάφιο της πρότασης, η προτεινόμενη διάταξη αποτελεί αντιγραφή των αντίστοιχων εδαφίων της παραγράφου 3 του άρθρου 5 του καταργηθέντα Νόμου 2774/1999. Όμως στο Νόμο 3471/2006 (και ιδίως στο άρθρο 7 αυτού) που αντικατέστησε το Νόμο 2774/1999, δεν υπήρξε βούληση του νομοθέτη για επέκταση της υποχρέωσης του παρόχου για πλήρη διαγραφή των στοιχείων. Υπενθυμίζεται ότι σύμφωνα με το τελευταίο εδάφιο της παραγράφου 2 του άρθρου 6 του Νόμου 3471/2006, «η επεξεργασία επιτρέπεται μόνο έως το τέλος της περιόδου εντός της οποίας μπορεί να αμφισβητηθεί νομίμως ο λογαριασμός ή να επιδιωχθεί η πληρωμή του». Τυχόν πλήρης διαγραφή των κληθέντων αριθμών νωρίτερα, έστω κι αν δεν υφίσταται υποχρέωση απόδειξης ως προς τον συνδρομητή της ορθότητας των λογαριασμών, στερεί από τον Πάροχο το συνταγματικά κατοχυρωμένο δικαίωμα της ανταπόδειξης σε περίπτωση δικαστικής διένεξης σχετικά με την πληρωμή του λογαριασμού από τον συνδρομητή. Αν υποθεθεί ότι για να ξεπεραστεί ο σκόπελος αυτός, καθιερωθεί αμάχητο τεκμήριο περί της ορθότητας του λογαριασμού, εγείρονται ζητήματα αντίθεσης της διάταξης με τα χρηστά ήθη, το δίκαιο περί προστασίας του καταναλωτή και το Σύνταγμα. Συμπληρωματικά, η διάταξη αυτή έρχεται σε αντίθεση με την ισχύουσα νομοθεσία περί άρσης του απορρήτου, καθώς επίσης σε ευθεία αντίθεση με την Οδηγία 2006/24/ΕΚ για τη διατήρηση δεδομένων που παράγονται ή υποβάλλονται σε επεξεργασία. Παρότι η τελευταία Οδηγία δεν έχει ακόμη ενσωματωθεί στην ελληνική έννομη τάξη (αν και η προθεσμία έχει λήξει από 15 Σεπτεμβρίου 2007 και για το λόγο αυτό είναι σε προχωρημένο στάδιο διαδικασίες παράβασης εναντίον της Ελλάδας), το διάστημα διατήρησης των δεδομένων σε καμία περίπτωση δεν μπορεί να είναι μικρότερο από 6 μήνες. Μετά από τα παραπάνω, παρακαλούμε για την πλήρη διαγραφή των δύο τελευταίων εδαφίων.

Άρθρο 7

Το άρθρο 7 αναφέρει ότι σε περίπτωση που ο συνδρομητής προτιμά οποιαδήποτε άλλη, εναλλακτικής μορφής, ενημέρωση εκτός της έντυπης πρέπει να το δηλώσει εγγράφως. Αυτή η έγγραφη δήλωση του πελάτη θεωρούμε ότι είναι αδικαιολόγητα δεσμευτική για τους συνδρομητές (για κάποιες δε κατηγορίες αυτών όπως π.χ. τα άτομα με αναπηρία κλπ. ίσως και απαγορευτική). Κατά την άποψή μας, λαμβάνοντας υπόψη τους περιβαλλοντικούς παράγοντες (ποσότητα χαρτιού, φακέλων, διαδικασία εκτύπωσης, αποστολής κλπ.), η αποστολή λογαριασμών σε εναλλακτική μορφή εκτός της έντυπης, όπου είναι δυνατή, πρέπει να ενθαρρύνεται. Προτείνουμε η λέξη «εγγράφως» να αντικατασταθεί με τη φράση «με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο». Δηλαδή το άρθρο να διαμορφωθεί ως εξής:

«Το Βασικό Επίπεδο Αναλυτικής Χρέωσης παρέχεται σε έντυπη μορφή, εκτός αν ο συνδρομητής δηλώσει εγγράφως με οποιοδήποτε πρόσφορο τρόπο ότι αποδέχεται οποιαδήποτε άλλη, εναλλακτικής μορφής, ενημέρωση».

Άρθρο 10

Οποιαδήποτε αλλαγή επιφέρει ο Κανονισμός για τον καθορισμό του βασικού επιπέδου αναλυτικής χρέωσης όπως εγκριθεί και δημοσιευτεί, θα απαιτήσει ανάλογες προσαρμογές στα πληροφοριακά συστήματα της εταιρείας μας (η έκταση των οποίων δεν μπορεί να υπολογιστεί πριν την έγκριση του Κανονισμού), όπως και ανασχεδιασμό των σελίδων λογαριασμού. Χαρακτηριστικά αναφέρεται ότι σήμερα η εταιρεία μας παρέχει αναλυτικό λογαριασμό σε 2 στήλες εγγραφών ανά σελίδα και οποιαδήποτε προσθήκη (ή ακόμη και αλλαγή) στη στήλη, θα επιφέρει σημαντικές αλλαγές στην εμφάνιση της σελίδας (layout). Επίσης, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των συνδρομητών της εταιρείας μας, τις διαδικασίες και τον προγραμματισμό αποστολής των διμηνιαίων λογαριασμών, η προσαρμογή δεν μπορεί να γίνει αμέσως για όλους τους συνδρομητές. Χρειάζεται επαρκής μεταβατικός χρόνος για τις προσαρμογές στα νέα δεδομένα, ο οποίος υπολογίζεται σε τουλάχιστον 6 μήνες από τη δημοσίευση της Απόφασης. Για το λόγο αυτό, προτείνουμε η παράγραφος 1 του άρθρου 10 να τροποποιηθεί ως εξής:

«Η ισχύς της παρούσας Απόφασης αρχίζει από 6 μήνες μετά τη δημοσίευσή της στην Εφημερίδα της Κυβερνήσεως».