

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με τον Κανονισμό «Καθορισμός του Βασικού Επιπέδου
Αναλυτικής Χρέωσης των Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών»

Σχόλια hellas online

Άρθρο 3 «Καθορισμός Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης», παράγραφος 1^α.

Αναφορικά με τις πληροφορίες που θα πρέπει να δίδονται στον καταναλωτή και συγκεκριμένα οι πληροφορίες η «πραγματική διάρκεια της κλήσης» και η «τιμολογηθείσα διάρκεια της κλήσης», θα πρέπει να δίδονται ταυτόχρονα όπου είναι τεχνικά εφικτό και δύναται να εφαρμοσθεί.

Επιπροσθέτως, θεωρούμε ότι θα πρέπει να δίδεται η δυνατότητα στον Πάροχο να επιλέγει την εμφάνιση του συνόλου των κλήσεων που πραγματοποιεί ο καταναλωτής, ακόμη και αυτών το κόστος των οποίων δεν υπερβαίνει τα 10 ευρώλεπτά, δίχως προηγούμενο ειδικότερο αίτημα από τον καταναλωτή. Ως εκ τούτου θα πρέπει η σχετική παράγραφος να τροποποιηθεί ανάλογα ώστε να περιλαμβάνει την ως άνω δυνατότητα.

Προς διευκόλυνσή σας, προτείνουμε την ακόλουθη τροποποίηση:

~~«1.α. Την ανάλυση των κλήσεων των οποίων η χρέωση υπερβαίνει τα δέκα (10) ευρώλεπτά, εξαιρουμένου του ΦΠΑ. Η ανάλυση αυτών των κλήσεων περιλαμβάνει τουλάχιστον τις ακόλουθες πληροφορίες ανά κλήση :~~

- ~~i. τον καλούμενο αριθμό,~~
- ~~ii. την ημερομηνία κατά την οποία έλαβε χώρα η κλήση,~~
- ~~iii. το χρόνο έναρξης της κλήσης,~~
- ~~iv. τη πραγματική διάρκεια της κλήσης,~~
- ~~v. τη τιμολογηθείσα διάρκεια της κλήσης,~~
- ~~vi. τη χρέωση της κλήσης.~~

{Προσθήκη} Οι πληροφορίες (iv) και (v) εμφανίζονται ταυτόχρονα ανάλογα με την τεχνική δυνατότητα του Παρόχου.

β. Το ύψος του ποσού των δέκα (10) ευρώλεπτών, εξαιρουμένου του ΦΠΑ, θα ελέγχεται περιοδικά από την ΕΕΤΤ, η οποία δύναται να το τροποποιεί.»

Άρθρο 3 «Καθορισμός Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης», παράγραφος 4.

Επισημαίνουμε ότι η πρόβλεψη της εν λόγω παραγράφου, είναι ιδιαιτέρως επαχθής για τους Παρόχους καθώς πρόκειται για μια εξαιρετικά δύσκολη και κοστοβόρα υλοποίηση στα συστήματα τιμολόγησης. Επιπροσθέτως επισημαίνουμε ότι η πληροφορία του Παρόχου στον οποίο δρομολογείται η οποιαδήποτε κλήση του

καταναλωτή είναι διαθέσιμη στο αντίστοιχο τμήμα εξυπηρέτησης πελατών του εκάστοτε παρόχου καθώς και στον εκάστοτε ισχύοντα τιμοκατάλογο. Ως εκ τούτου, θεωρούμε παντελώς περιττή την προσθήκη της εν λόγω πληροφορίας στους μηνιαίους λογαριασμούς υπηρεσιών.

Άρθρο 3 «Καθορισμός Βασικού Επιπέδου Αναλυτικής Χρέωσης», παράγραφος 5 και 6.

Θα πρέπει να διευκρινισθεί εάν τα δύο (2) λεπτά τα οποία αναφέρονται, είναι *τιμολογητέας ή πραγματικής κίνησης*. Σε κάθε περίπτωση, δεν αντιλαμβανόμαστε την ανάγκη εμφάνισης μόνο των κλήσεων που ξεπερνούν τη χρονική διάρκεια των δύο (2) λεπτών και ιδιαιτέρως στα προϊόντα με προκαθορισμένο χρόνο ομιλίας αντί του συνόλου της πληροφορίας. Επισημαίνουμε ότι σε συνδυασμό με την πρόβλεψη του άρθρου 1^α, όπως περιγράφεται στο προτεινόμενο κείμενο του Κανονισμού, ο καταναλωτής δεν θα είναι σε θέση να εξακριβώσει τον χρόνο που έχει καταναλώσει καθώς δεν θα έχει στη διάθεσή του το σύνολο της πληροφορίας.

Επιπροσθέτως, και ειδικότερα για τα προϊόντα που περιέχουν απεριόριστες δωρεάν εθνικές κλήσεις σε σταθερά και σε διεθνείς αριθμούς, αλλά ταυτόχρονα περιορισμένο χρόνο ομιλίας για κλήσεις προς κινητά, θα δημιουργήσει πρόβλημα στους καταναλωτές ως προς την κατανόηση του λογαριασμού που λαμβάνουν εάν ισχύσουν όλες οι προβλέψεις των παραγράφων 5 και 6. Το ως άνω διότι θα λαμβάνουν έναν μηνιαίο λογαριασμό χωρίς ανάλυση κλήσεων για τις εθνικές κλήσεις, για ένα μέρος των διεθνών αλλά και ένα μέρος για τις κλήσεις που έχουν πραγματοποιήσει σε κινητά. Θεωρούμε ότι η ως άνω πρόβλεψη θα δημιουργήσει σύγχυση στους καταναλωτές και ως εκ τούτου θα πρέπει να δίδεται το σύνολο της πληροφορίας ήτοι η διάρκεια για όλες τις κλήσεις προς όλους τους προορισμούς.

Άρθρο 5, παράγραφος 1

Θα πρέπει να διευκρινισθεί τι ακόλουθο: Οι Πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να μεταφέρουν στο «Βασικό Επίπεδο αναλυτικής χρέωσης», που περιγράφεται στο σχέδιο Κανονισμού όπως αυτός ισχύει κατόπιν της επίσημης δημοσίευσής του, τους **υφιστάμενους συνδρομητές** τους οι οποίοι ήδη λαμβάνουν περισσότερα στοιχεία και πληροφορίες από αυτές/ά που προβλέπονται ή η όποια μεταφορά θα πρέπει να ισχύει κατόπιν αιτήματος των συνδρομητών;

Άρθρο 6

Θεωρούμε ότι πρέπει να διαγραφεί από το άρθρο 6 του υπό διαβούλευση κειμένου το χωρίο: «Εφόσον το ζητήσει ο συνδρομητής ή ο χρήστης, ο πάροχος Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών υποχρεούται σε πλήρη διαγραφή των κληθέντων αριθμών, αμέσως μετά την αποστολή του λογαριασμού. Στην περίπτωση αυτή δεν θα υφίσταται για τον πάροχο Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών υποχρέωση απόδειξης της ορθότητας των στοιχείων των λογαριασμών», καθώς α) έρχεται σε αντίθεση/αντίφαση με τους Ν. 2225/1994, Ν.3115/2003, το ΠΔ 47/2005 και την κοινοτική Οδηγία 2006/24/ΕΚ και β) μέσω της διαγραφής των αποδεικτικών στοιχείων των πραγματοποιηθεισών κλήσεων και της αντιστροφής του βάρους απόδειξης θα δημιουργηθούν ανυπέρβλητες αποδεικτικές δυσχέρειες.

Ειδικότερα, η εταιρεία υπέχει υποχρέωση συνεργασίας με τις αρμόδιες διωκτικές αρχές στη διεκπεραίωση των αιτημάτων άρσης του απορρήτου, σύμφωνα με τη διαδικασία που ορίζει ο Ν. 2225/1994. Σημειώνεται μάλιστα ότι προβλέπονται **ρητές ποινικές κυρώσεις** (άρ. 5 § 11 Ν. 2225/1994, άρ. 10 § 1 Ν. 3115/2003, ΠΚ 169 και 231) για τους υπαλλήλους της εταιρείας μας και το νόμιμο εκπρόσωπο αυτής στην περίπτωση που δεν παρασχεθούν προσηκόντως και εντός ευλόγου χρονικού διαστήματος τα αιτούμενα στοιχεία. Δυνάμει δε του άρ. 4 ΠΔ 47/2005, τα στοιχεία εισερχόμενων και απερχόμενων κλήσεων τηλεφωνικής επικοινωνίας που μπορούν να αποτελέσουν αντικείμενο άρσης απορρήτου είναι τα ακόλουθα:

«αα. Καλών και καλούμενος αριθμός κλήσης και στις αναπάντητες κλήσεις.

ββ. Καλών και καλούμενος συνδρομητής και πελάτης και στις αναπάντητες κλήσεις

γγ. Ώρα έναρξης και ώρα λήξης της επικοινωνίας.

δδ. Γεωγραφικός εντοπισμός καλούντος και καλούμενου (στις κινητές επικοινωνίες) είτε ομιλούν, είτε πρόκειται για SMS, είτε είναι σε θέση stand-by, είτε πραγματοποιούν αναπάντητη κλήση.

εε. Περιεχόμενο επικοινωνίας (φωνή, εικόνα κ.λπ.)

στστ. Στοιχεία ταυτότητας τερματικής συσκευής και σύνδεσης(IMEI,IM3I,TM3I)

ζζ. Οι αλφαριθμητικοί χαρακτήρες που εισάγει ο χρήστης για την πραγματοποίηση της σύνδεσης ή για την ενεργοποίηση ειδικών υπηρεσιών ή λειτουργιών.

ηη. Η σηματοδότηση της ετοιμότητας για την πρόσβαση (προειδοποιητικό σήμα επικοινωνίας).

θθ. Πραγματικός προορισμός και ενδιάμεσοι αριθμοί κλήσεως, σε περίπτωση εκτροπής της κλήσης».

Καθίσταται λοιπόν σαφές ότι αν κατόπιν ρητού αιτήματος κάποιου συνδρομητή μας υποχρεούμαστε να προχωρούμε σε πλήρη διαγραφή των κληθέντων αριθμών, αμέσως μετά την αποστολή του λογαριασμού, δεν θα έχουμε τη δυνατότητα να ανταποκρινόμαστε σε αιτήματα άρσης του απορρήτου της επικοινωνίας τα οποία θα λαμβάνουμε από τις αρμόδιες δικαστικές και εισαγγελικές αρχές, με αποτέλεσμα να υπάρχει μεγάλος κίνδυνος ασκήσεων ποινικών διώξεων εναντίον υπαλλήλων μας και των νομίμων εκπροσώπων μας. Σημειώνεται ότι για αυτό το ζήτημα, αν δηλαδή η εταιρεία μας δικαιούται, ενόψει και της ως άνω υποχρεώσεώς της έναντι των διωκτικών αρχών, να διαγράψει, κατόπιν σχετικού αιτήματος πρώην συνδρομητή της, το σύνολο των στοιχείων του, καθώς και το ιστορικό των επικοινωνιών που αυτός πραγματοποίησε από το δίκτυό της, έχει υποβληθεί ερώτημα στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, την θέση της οποίας και αναμένουμε.

Περαιτέρω, το άρθρο 6 της Οδηγίας 2006/24/EK του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 15^{ης} Μαρτίου 2006 «για τη διατήρηση δεδομένων που παράγονται ή υποβάλλονται σε επεξεργασία σε συνάρτηση με την παροχή διαθεσίμων στο κοινό υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ή δημοσίων δικτύων επικοινωνιών και για την τροποποίηση της οδηγίας 2002/58/EK» θέτει ελάχιστο όριο 6 μηνών κατά το οποίο πρέπει να διατηρούνται τα δεδομένα επικοινωνίας ορίζοντας ότι «τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι οι κατηγορίες δεδομένων του άρθρου 5 διατηρούνται για χρονικό διάστημα όχι μικρότερο του εξαμήνου και όχι μεγαλύτερο της διετίας από την ημερομηνία της επικοινωνίας».

Ως διατηρούμενες κατηγορίες δεδομένων επικοινωνίας ορίζονται οι ακόλουθες:

«1. Τα κράτη μέλη διασφαλίζουν ότι βάσει της παρούσας οδηγίας οι ακόλουθες κατηγορίες δεδομένων διατηρούνται:

α) δεδομένα αναγκαία για την ανίχνευση και τον προσδιορισμό της πηγής της επικοινωνίας:

1. όσον αφορά την τηλεφωνία σταθερού δικτύου και την κινητή τηλεφωνία:
 - i) ο τηλεφωνικός αριθμός του καλούντος,
 - ii) το όνομα και η διεύθυνση του συνδρομητή ή του εγγεγραμμένου χρήστη·
 2. όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνίας μέσω του Διαδικτύου:
 - i) ο αποδοθείς κωδικός ταυτότητας χρήστη,
 - ii) ο κωδικός ταυτότητας χρήστη και ο τηλεφωνικός αριθμός που δίνονται σε κάθε επικοινωνία που εισέρχεται στο δημόσιο τηλεφωνικό δίκτυο,
 - iii) ονοματεπώνυμο και διεύθυνση του συνδρομητή ή εγγεγραμμένου χρήστη στον οποίο είχε αποδοθεί κατά το χρόνο επικοινωνίας διεύθυνση IP (πρωτοκόλλου Διαδικτύου), κωδικός ταυτότητας χρήστη ή αριθμός τηλεφώνου
- Β) δεδομένα αναγκαία για τον προσδιορισμό του προορισμού της επικοινωνίας:**
1. όσον αφορά την τηλεφωνία σταθερού δικτύου και την κινητή τηλεφωνία:
 - i) καλούμενος αριθμός ή αριθμοί (ο αριθμός ή οι αριθμοί τηλεφώνου που κλήθηκαν), στις δε περιπτώσεις όπου υπεισέρχονται συμπληρωματικές υπηρεσίες όπως προώθηση/εκτροπή κλήσης, ο αριθμός ή οι αριθμοί τηλεφώνου προς τους οποίους προωθήθηκε η κλήση,
 - ii) ονοματεπώνυμο και διευθύνσεις των συνδρομητών ή εγγεγραμμένων χρηστών·
 2. όσον αφορά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνίας μέσω Διαδικτύου:
 - i) κωδικός ταυτότητας χρήστη ή αριθμός τηλεφώνου του σκοπούμενου αποδέκτη διαδικτυακής τηλεφωνικής κλήσης,
 - ii) ονοματεπώνυμο και διεύθυνση του συνδρομητή ή εγγεγραμμένου χρήστη και κωδικός ταυτότητας χρήστη του σκοπούμενου αποδέκτη της επικοινωνίας·
 - γ) δεδομένα αναγκαία για τον προσδιορισμό της ημερομηνίας, ώρας και διάρκειας της επικοινωνίας:
1. όσον αφορά την τηλεφωνία σταθερού δικτύου και την κινητή τηλεφωνία, η ημερομηνία και η ώρα έναρξης και λήξης της επικοινωνίας·
 2. όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνίας μέσω Διαδικτύου:
 - i) η ημερομηνία και η ώρα σύνδεσης και αποσύνδεσης με το Διαδίκτυο με βάση συγκεκριμένη ωριαία ζώνη, καθώς και η διεύθυνση πρωτοκόλλου του διαδικτύου (IP), είτε δυναμική είτε στατική που έδωσε στην

επικοινωνία ο πάροχος υπηρεσιών πρόσβασης στο Διαδίκτυο, καθώς και ο κωδικός ταυτότητας χρήστη του συνδρομητή ή εγγεγραμμένου χρήστη,

ii) η ημερομηνία και η ώρα σύνδεσης και αποσύνδεσης με την υπηρεσία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή τηλεφωνίας μέσω του διαδικτύου, με βάση συγκεκριμένη ωριαία ζώνη·

δ) δεδομένα αναγκαία για τον προσδιορισμό του είδους της επικοινωνίας:

1. όσον αφορά την τηλεφωνία σταθερού δικτύου και την κινητή τηλεφωνία: η **χρησιμοποιηθείσα τηλεφωνική υπηρεσία·**

2. όσον αφορά τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνίας μέσω Διαδικτύου: η χρησιμοποιηθείσα τηλεφωνική υπηρεσία·

ε) δεδομένα αναγκαία για τον προσδιορισμό του εξοπλισμού επικοινωνίας των χρηστών, ή του φερομένου ως εξοπλισμού επικοινωνίας τους:

1. όσον αφορά την τηλεφωνία σταθερού δικτύου, **οι τηλεφωνικοί αριθμοί καλούντος και καλουμένου·**

2. όσον αφορά την κινητή τηλεφωνία:

i) οι τηλεφωνικοί αριθμοί καλούντος και καλουμένου,

ii) η διεθνής ταυτότητα συνδρομητή κινητής τηλεφωνίας (IMSI) του καλούντος,

iii) η διεθνής ταυτότητα εξοπλισμού κινητής τηλεφωνίας (IMEI) του καλούντος,

iv) η IMSI του καλουμένου,

v) η IMEI του καλουμένου,

vi) στην περίπτωση προπληρωμένων ανώνυμων υπηρεσιών, η ημερομηνία και ώρα της αρχικής ενεργοποίησης της υπηρεσίας και ο κωδικός θέσης (κωδικός ταυτότητας κυψέλης) από την οποία πραγματοποιήθηκε η ενεργοποίηση·

3. όσον αφορά την πρόσβαση στο Διαδίκτυο και τις υπηρεσίες ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και τηλεφωνίας μέσω Διαδικτύου:

i) ο τηλεφωνικός αριθμός καλούντος για την πρόσβαση μέσω τηλεφώνου,

ii) η ψηφιακή συνδρομητική γραμμή (DSL) η άλλη απόληξη της πηγής της επικοινωνίας·

στ) δεδομένα αναγκαία για τον προσδιορισμό της θέσης του εξοπλισμού κινητής επικοινωνίας:

1. ο κωδικός θέσης (κωδικός ταυτότητας κυψέλης) κατά την έναρξη της επικοινωνίας·
2. δεδομένα με τα οποία προσδιορίζεται η γεωγραφική θέση των κυψελών βάσει των κωδικών θέσης (κωδικών ταυτότητας κυψέλης), κατά τη διάρκεια του χρονικού διαστήματος για το οποίο διατηρούνται τα δεδομένα των επικοινωνιών.
2. Η παρούσα οδηγία δεν επιτρέπει τη διατήρηση δεδομένων που αποκαλύπτουν το περιεχόμενο των επικοινωνιών».