

Από την εταιρεία: Forthnet ΑΕ
Προέκταση οδού Μάνης, Κάντζα Παλλήνης

ΠΡΟΣ: **Ε.Ε.Τ.Τ.**
Λεωφ. Κηφισίας 60,
151 25 Μαρούσι
Αττική

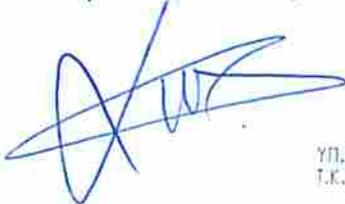
Email: licensing@eett.gr

ΘΕΜΑ: Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Αθήνα, 27.03.2017
Αριθμ. Πρωτ. ΝΥ3227

Στο πλαίσιο της συμμετοχής της εταιρείας Forthnet Α.Ε. στη Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, διατυπώνουμε στο συνημμένο έγγραφο τις παρατηρήσεις της εταιρείας Forthnet Α.Ε., οι οποίες και παρακαλούμε να δημοσιευθούν στον οικείο διαδικτυακό τόπο της ΕΕΤΤ.

Για την Forthnet Α.Ε.,



Αναστάσιος Σφυρόερας,
Ανώτερος Διευθυντής Νομικών Εταιρικών
και Ρυθμιστικών Θεμάτων

Forthnet Α.Ε.
ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ
ΚΑΙ ΤΗΛΕΜΑΤΙΚΩΝ ΕΦΑΡΜΟΓΩΝ ΑΕ
ΕΤ.Ε.Π. ΚΡΗΤΗΣ - Τ.Κ. 710 03
ΥΠ. ΠΑΛΛΗΝΗΣ: ΠΡΟΕΚΤΑΣΗ ΟΔΟΥ ΜΑΝΗΣ - ΘΕΣΗ ΚΑΝΤΖΑ
Τ.Κ. 153 51 ΠΑΛΛΗΝΗ - ΤΗΛ. 21109559000 - FAX: 2119559444
ΑΦΜ: 094444827 ΔΟΥ: ΗΡΑΚΛΕΙΟΥ
E-mail: info@forthnet.gr - ΑΡ.Γ.Ε.ΜΗ. 77127927000

Νέος Κανονισμός Γενικών Αδειών

Σχόλια της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης σχετικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών

Γενικά σχόλια

Η ΕΕΤΤ είναι η κατά νόμο αρμόδια Αρχή για τις ηλεκτρονικές επικοινωνίες και έχει, θεωρητικά αλλά και ουσιαστικά, τη δυνατότητα, με τα εφόδια που της παρέχει η ολοκληρωμένη παρακολούθηση της αγοράς και με τη σύνεση που παραδοσιακά διακρίνει την κανονιστική λειτουργία της, να εισάγει στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών ρυθμίσεις που ενδυναμώνουν το πλαίσιο της καταναλωτικής προστασίας και ενισχύουν τις προοπτικές της ψηφιακής οικονομίας στην Ελλάδα. Παράδειγμα τέτοιας θετικής παρέμβασης της ΕΕΤΤ αποτελούν βέβαια οι προτεινόμενες τροποποιήσεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών στην ενότητα 3.1.6 για την Αναλυτική Χρέωση και τις πληροφορίες λογαριασμού. Τέτοιες Προτάσεις που ενθαρρύνουν τις ψηφιακές συναλλαγές αποτρέπουν την περιττή χρήση τόνων χαρτιού μειώνοντας τη ρύπανση και διευκολύνουν την αναλυτική ενημέρωση του χρήστη των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Ωστόσο:

- Στο υπό διαβούλευση κείμενο προτείνεται η εισαγωγή πολυάριθμων σημαντικών ρυθμίσεων που, κατά την άποψή μας, δεν έχουν τύχει επαρκούς μελέτης με αποτέλεσμα να μην είναι ρεαλιστικές, καθώς συνεπάγονται αλόγιστη αύξηση του λειτουργικού κόστους των παρόχων που δεν δικαιολογείται από την ωφέλεια που εικάζουμε ότι η ΕΕΤΤ προσδοκά μέσω των εν λόγω ρυθμίσεων για τους καταναλωτές. Πληθώρα από τις προτεινόμενες αλλαγές επηρεάζουν δραστικά βασικές διαδικασίες των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών αυξάνοντας υπέρμετρα το λειτουργικό τους κόστος.
- Πολλές από τις υπό διαβούλευση προτάσεις είναι, κατά την άποψή μας, απόρροια μιας υπερβολικά απλουστευτικής προσέγγισης των όρων παροχής των υπηρεσιών. Έτσι, καίτοι αυτές οι προτεινόμενες ρυθμίσεις υποτίθεται ότι εξυπηρετούν την αποτελεσματικότερη ενημέρωση και προστασία των καταναλωτών, στην πραγματικότητα ναρκοθετούν την πολυετή προσπάθεια της ΕΕΤΤ και των παρόχων για καλύτερους όρους παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών προς τους τελικούς χρήστες, εισάγοντας δαπανηρές υποχρεώσεις, οι οποίες θα επιδεινώσουν την κατάσταση στην αγορά σε μία πολύ κρίσιμη για το μέλλον της καμπή. Σε κάθε

περίπτωση, το κόστος και οι κίνδυνοι που θα δημιουργούσε για τους παρόχους τυχόν εισαγωγή των προτεινόμενων ρυθμίσεων είναι δυσανάλογα μεγάλη σε σχέση με τα όποια πραγματικά οφέλη για τους καταναλωτές.

- Στο σχέδιο τροποποίησης του υφιστάμενου Κανονισμού Γενικών Αδειών που ετέθη σε δημόσια διαβούλευση από την ΕΕΤΤ δεν υπάρχει αναφορά στα προσδοκώμενα από την ΕΕΤΤ ειδικότερα αποτελέσματα των προτεινόμενων νέων ρυθμίσεων, ούτε τεκμηρίωση των σκοπών που εξυπηρετούν οι επιμέρους προτάσεις. Η επαρκής μελέτη των προς εισαγωγή ρυθμίσεων έχει τεράστια σημασία, καθώς οι διατάξεις του Κανονισμού Γενικών Αδειών έχουν άμεσες πρακτικές επιπτώσεις στον τρόπο λειτουργίας της αγοράς. Αποσπασματικές θεωρήσεις περισσότερο ή λιγότερο μεμονωμένων προβλημάτων που στη συνέχεια γίνονται αιτία για την εισαγωγή αποσπασματικών ρυθμίσεων είναι εξαιρετικά πιθανό να επηρεάσουν μάλλον αρνητικά τη λειτουργία της αγοράς των ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αντίθετα προς το συμφέρον των ελλήνων καταναλωτών. Κάθε επιμέρους πρόταση πρέπει να εξετασθεί προσεκτικά ως προς τις επιπτώσεις της στο οικοσύστημα της αγοράς των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.
- Οι τρέχουσες οικονομικές συνθήκες της χώρας μας και οι επενδυτικές προκλήσεις των παρόχων δεν μπορούν επίσης να παραγνωρίζονται, όπως ούτε και η άμεση αρνητική επίδραση τέτοιων ρυθμίσεων στα οικονομικά δεδομένα των παρόχων, στη σημερινή ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, καθώς και στις εύθραυστες ισορροπίες του ανταγωνισμού.
- Ο τρόπος αντιμετώπισης των καταναλωτών, όπως αυτός απορρέει από τις υπό διαβούλευση προτάσεις της ΕΕΤΤ, δεν τελεί σε αρμονία με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή. Το πρότυπο του καταναλωτή σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία ΔΕΝ είναι ένας καταναλωτής περιορισμένης νοημοσύνης ή άμοιρος ευθυνών, αλλά ένας καταναλωτής ενεργός και υπεύθυνος, ο οποίος διαβάζει προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων για την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών και επιδεικνύει τη δέουσα επιμέλεια σε σχέση με οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις του έναντι προμηθευτών (βλ. άρθρο 3 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για τις Γενικές Αρχές Συμπεριφοράς των Καταναλωτών – ΦΕΚ Α/23/1.3.2017). Για την κρίση της πληρότητας της ενημέρωσης ενδιαφέρει δηλαδή η αντίληψη του “συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του αποφάσεως καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών”¹ μέσου καταναλωτή. Αντίθετα, η παράθεση πολλών ειδικών πληροφοριών ενδέχεται να οδηγεί μάλλον σε σύγχυση των

¹ Βλ. Σχετικές Αποφάσεις Αρείου Πάγου: Α.Π. 296/2001, ΔΕΕ 2001, 1112 & Α.Π. 1219/2001, ΝοΒ 2002, 354. Βλ. και Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2008, σελ. 523.

καταναλωτών, στην αποκαλούμενη κατά τη σχετική βιβλιογραφία «υπερφόρτωση πληροφοριών»².

Σε κάθε περίπτωση, υφίστανται σοβαρές επιφυλάξεις και εύλογοι, κατά τη γνώμη μας, προβληματισμοί αναφορικά με το εύρος και το περιεχόμενο των προς εισαγωγή υποχρεώσεων. Επαναλαμβάνουμε λοιπόν και υπογραμμίζουμε το αίτημά μας για ενδεδειγμένη συζήτηση των προβλημάτων, των δυσλειτουργιών ή των ιδεών βελτίωσης που οδήγησαν την ΕΕΤΤ στις υπό διαβούλευση Προτάσεις της, από κοινού με τους φορείς της αγοράς που καλούνται να υλοποιήσουν και να διατηρούν εξαιρετικά δαπανηρές διαδικασίες, οι οποίες κατά την άποψή μας και με βάση τη γενική καταναλωτική εμπειρία, είτε δεν είναι αντικειμενικά πρόσφορες να ωφελήσουν ουσιαστικά το ευρύ καταναλωτικό κοινό, είτε το κόστος τους είναι εξαιρετικά δυσανάλογο σε σχέση με την όποια εικαζόμενη καταναλωτική ωφέλεια. Θεωρούμε επιβεβλημένη και ζητούμε την περαιτέρω διαβούλευση και συζήτηση των σχετικών θεμάτων σε μια ομάδα εργασίας της ΕΕΤΤ και των εμπλεκόμενων φορέων πριν την υιοθέτηση των όποιων τροποποιήσεων. Αποφυγή της συζήτησης για τα θέματα που θίγουν οι προτεινόμενες αλλαγές θα στερούσε την ΕΕΤΤ από προτάσεις της αγοράς που μπορούν να βελτιώσουν την ευχερή και ουσιαστική ενημέρωση των καταναλωτών της Ελληνικής Επικράτειας, την ηλεκτρονική συναλλακτική εμπειρία και την προστασία του καταναλωτικού κοινού.

Εάν η ΕΕΤΤ συζητήσει με τους παρόχους για τις ανάγκες και επιδιώξεις που αποτελούν το θεμέλιο των προτάσεών της, μπορούν ασφαλώς να εξευρεθούν ηπιότερου χαρακτήρα μέτρα και διαδικασίες οι οποίες θα βελτιώσουν περαιτέρω τους όρους παροχής των ηλεκτρονικών υπηρεσιών στη λιανική αγορά μέσα από μια ολοκληρωμένη θεώρηση των όρων παροχής των υπηρεσιών αυτών στην ελληνική αγορά.

Κατωτέρω καταγράφονται σχόλια της Εταιρείας μας επί ορισμένων από τις προτεινόμενες επιμέρους τροποποιήσεις. Με το παρόν δεν εξαντλείται η τοποθέτηση της Εταιρείας μας επί των προτεινόμενων αλλαγών συνολικά.

Σχόλια επί των προτεινόμενων επιμέρους τροποποιήσεων

1 – Παράγραφος 2.1.8 (β): Υποχρεωτική αποτύπωση τιμοκαταλόγων υφιστάμενων & legacy υπηρεσιών στο Web Site

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“Επιπλέον, οι πληροφορίες για τα τιμολόγια αναρτώνται στον ιστότοπο του παρόχου σε ειδική ιστοσελίδα στην Ελληνική γλώσσα που βρίσκεται σε ευκρινές*

² Αλεξανδρίδου, ΔΕΕ 2005,642 και της ίδιας, ΔΕΕ 2006, 878.

κεντρικό σημείο του ιστοτόπου εύκολα προσβάσιμου. Η ειδική αυτή ιστοσελίδα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τα τιμολόγια όλων των υπηρεσιών που διέπονται από συμβάσεις παροχής υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης. Ειδικότερα, αυτή περιλαμβάνει τους τιμοκαταλόγους όλων παρεχομένων υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμες”.

Γενικό σχόλιο: Το υφιστάμενο επίπεδο ενημέρωσης των χρηστών τόσο μέσω των ιστοσελίδων των παρόχων όσο και μέσω των πληροφοριών με τις οποίες τροφοδοτούν υποχρεωτικά σε τακτική βάση το Παρατηρητήριο τιμών της ΕΕΤΤ είναι αναβαθμισμένο σε σχέση με άλλους κλάδους προϊόντων και υπηρεσιών. Η αποδοχή και η εφαρμογή των υποχρεώσεων που επιβάλλει η ΕΕΤΤ δεν σημαίνει ότι η υλοποίηση αλλαγών στα πληροφοριακά συστήματα, η διαρκής παρακολούθηση της ροής των πληροφοριών και η συντονισμένη και συνεπής ενημέρωση των καταναλωτών/χρηστών ηλεκτρονικών επικοινωνιών δεν ενέχει σημαντικό κόστος για τους παρόχους.

Οι υπό διαβούλευση Προτάσεις στην εν λόγω ενότητα παραβλέπουν ή υποβαθμίζουν την επιβάρυνση που συνεπάγονται για τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και δεν λαμβάνουν υπόψη τις ουσιαστικές επιπτώσεις που θα έχει η παροχή ενός υπερβολικά μεγάλου όγκου αναλυτικών πληροφοριών μέσω των ιστοσελίδων των παρόχων. Η σύγχυση των καταναλωτών, αλλά και τα ερωτήματα που θα γεννώνται σε σχέση με τις αναρτημένες αναλυτικές πληροφορίες, θα οδηγήσουν σε ακόμη μεγαλύτερο φόρτο εργασίας στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων.

Σχόλιο σε σημείο της Πρότασης: Αναφερόμαστε στο σημείο αυτό ειδικά στην προτεινόμενη υποχρέωση «να συμπεριλαμβάνεται στην παρεχόμενη μέσω ειδικής ιστοσελίδας πληροφορία για τους τιμοκαταλόγους όλων των υπηρεσιών και ενημέρωση για υπηρεσίες που παρέχονται σε υφιστάμενους πελάτες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμες».

Αίτημα: Ζητούμε την απαλοιφή της υποχρέωσης συμπερίληψης αναφοράς στην ιστοσελίδα και σε τιμοκαταλόγους μη εμπορικά διαθέσιμων υπηρεσιών ή τουλάχιστον την εφαρμογή της μόνο εφεξής (για προγράμματα υπηρεσιών που θα διατίθενται μετά τη θέση σε ισχύ του τροποποιημένου Κανονισμού).

Αιτιολογία: Η ιστορικότητα στην ενημέρωση αυτή ΔΕΝ εξυπηρετεί τις ανάγκες ενημέρωσης των καταναλωτών/χρηστών που επιθυμούν να συνάψουν σύμβαση με τον πάροχο, ενώ οι υφιστάμενοι συνδρομητές έχουν ήδη υποχρεωτικά υπογράψει και παραλάβει τους αναλυτικούς όρους της σύμβασής τους. Η γενική ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου ΔΕΝ είναι πάντα κατάλληλος τρόπος ενημέρωσης του συνδρομητή αναφορικά με τη σύμβασή του, αλλά αντίθετα μπορεί να δημιουργήσει σύγχυση στον συνδρομητή, ο οποίος

δεν είναι απαραίτητα εξοικειωμένος με τον τρόπο δόμησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των εφαρμοζόμενων τιμών. Παραγνωρίζονται οι γενικότερες επιπτώσεις της αναφοράς αυτής, ενώ δεν αιτιολογείται επαρκώς η αναγκαιότητα αυτής ή ακόμη ο πρόσφορος χαρακτήρας της συμπερίληψης του ιστορικού των τιμοκαταλόγων για την ενημέρωση των υφιστάμενων συνδρομητών, οι οποίοι σε κάθε περίπτωση και σήμερα, υπό το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, ζητούν και λαμβάνουν ευχερώς από τον πάροχό τους όρους της σύμβασής τους όποτε το επιθυμούν. Η υποχρεωτική αναφορά στους τιμοκαταλόγους των μη εμπορικά διαθέσιμων υπηρεσιών διευρύνει υπέρμετρα και αδικαιολόγητα τους σκοπούς ενημέρωσης μέσω της ιστοσελίδας.

2 – Παράγραφος 2.1.14 (γ): Υποχρεωτική Διακοπή Υπηρεσιών σε 2 Εργάσιμες Ημέρες

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“Ειδικά η υλοποίηση της διακοπής παροχής υπηρεσιών κατόπιν σχετικής καταγγελίας της σύμβασης εκ μέρους του συνδρομητή πρέπει να γίνεται άμεσα (εκτός και εάν ο συνδρομητής ζητήσει η διακοπή να πραγματοποιηθεί σε συγκεκριμένο χρόνο). Η διακοπή πρέπει να γίνει εντός δύο εργασίμων ημερών. Το αίτημα καταγγελίας της σύμβασης από τον συνδρομητή υποβάλλεται στα καταστήματα του παρόχου ή με αποστολή επιστολής ή με αποστολή fax ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή γενικότερα χρησιμοποιώντας οποιοδήποτε από τα μέσα που παρέχει ο πάροχος για τη διάθεση υπηρεσιών ή τη λήψη προβλημάτων/παραπόνων/καταγγελιών από τους συνδρομητές. Η διαδικασία για την ταυτοποίησή του υποβάλλοντος το αίτημα καταγγελίας της σύμβασης δεν διαφέρει από τη διαδικασία για την ταυτοποίηση του αιτούντος στις υπόλοιπες περιπτώσεις αιτημάτων που υποβάλλονται στον πάροχο”.*

Σχόλιο:

- Οι παραπάνω Προτάσεις της ΕΕΤΤ προκαλούν εντύπωση καθώς δεν λαμβάνουν υπόψη τον τρόπο λειτουργίας της αγοράς και τις διαδικασίες που εφαρμόζονται στη χονδρική πρόσβαση με την έγκριση και υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ. Για να υλοποιηθεί ένα αίτημα κατάργησης τοπικού βρόχου (ToB) από τον διαχειριστή του δικτύου πρόσβασης και κυρίαρχο πάροχο απαιτούνται σήμερα αρκετές ημέρες, οι οποίες σύμφωνα με το εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ ρυθμιστικό πλαίσιο, μπορούν να φτάνουν και τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες. Δεν γνωρίζουμε εάν η ΕΕΤΤ ελέγχει τους χρόνους στους οποίους ο κυρίαρχος πάροχος υλοποιεί τα αιτήματα διακοπής για το λιανικό του άκρο, αλλά για τους παρόχους που λαμβάνουν υπηρεσίες αδεσμοποίητης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο από τον κυρίαρχο πάροχο, η θέσπιση της υποχρέωσης διακοπής εντός δύο εργασίμων ημερών θα σήμαινε ότι η ΕΕΤΤ τους υποχρεώνει στα αδύνατα. Σημειωτέον ότι η συντριπτική πλειοψηφία των νοικοκυριών που λαμβάνουν τηλεπικοινωνιακές

υπηρεσίες από εναλλακτικούς παρόχους εκ των πραγμάτων βασίζονται στις διαδικασίες και στους χρόνους του ΡUΟ. Η διασφάλιση της ολοκλήρωσης ενός αιτήματος ΤοΒ εντός οποιασδήποτε προθεσμίας δεν εξαρτάται από τον πάροχο λιανικής αλλά από τον πάροχο χονδρικής. Δεν είναι ορθό να παραβλέπονται οι συνθήκες χονδρικής πρόσβασης με διατάξεις που εσφαλμένα δημιουργούν αυξημένες προσδοκίες στους καταναλωτές. Σε κάθε περίπτωση, τυχόν διακοπή της υπηρεσίας από την πλευρά του παρόχου λιανικής, χωρίς ταυτόχρονη διακοπή της υπηρεσίας από τον πάροχο χονδρικής θα επέφερε επιπλέον άδικο κόστος σε βάρος του εναλλακτικού παρόχου.

- Πλέον των ανωτέρω, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι οι προτεινόμενες 2 εργάσιμες ημέρες για την ολοκλήρωση του αιτήματος διακοπής είναι αντικειμενικά εξαιρετικά περιορισμένος χρόνος, μη επαρκής για την επεξεργασία και υλοποίηση των σχετικών αιτημάτων. Ουσιώδες στοιχείο της ορθής ενημέρωσης του καταναλωτή είναι η πληροφόρηση για τις ιδιαιτερότητες των υπηρεσιών που λαμβάνει. Θα ήταν λάθος και άδικο να παραβλέπονται πραγματικές παράμετροι υλοποίησης των υπηρεσιών.
- Αντίθετα, η μη άμεση διακοπή των υπηρεσιών δεν είναι άδικη για τους συνδρομητές. Συχνά δε λειτουργεί προς το συμφέρον τους. Ο πάροχος/προμηθευτής υπόκειται σε σειρά υποχρεώσεων σε σχέση με την παροχή των υπηρεσιών, τη δυνατότητα τροποποίησης των συμβάσεων, την καταγγελία κλπ. Δεν πλήττεται κανένα δικαίωμα του συνδρομητή εάν ο συνδρομητής γνωρίζει, έχοντας ενημερωθεί προσηκόντως από τον πάροχό του, ότι εφόσον επιθυμεί να διακόψει τις υπηρεσίες στη γραμμή του, πρέπει να καταγγείλει τη σύμβασή του με προειδοποίηση ενός μήνα. Μάλιστα, αυτό αποτελεί πρακτική και σε άλλες Ευρωπαϊκές χώρες, ενώ ίσχυε και στην Ελληνική αγορά μέχρι πρόσφατα. Οι ρυθμίσεις που ίσχυαν πριν την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών το 2013 (ΦΕΚ 298/Β/14-02-2013) θα πρέπει να επανέλθουν ως εύλογες και δίκαιες για τους παρόχους και τους καταναλωτές.
- Η διακοπή της παροχής υπηρεσιών σε μια τηλεπικοινωνιακή γραμμή είναι μια σοβαρή διαδικασία που ενέχει κόστη και δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται ως μια διαδικασία που πρέπει να είναι μόνο ευέλικτη και σύντομη. Θεωρούμε ότι ειδικά το αίτημα διακοπής της παροχής θα πρέπει να είναι έγγραφο προκειμένου να αποφεύγεται το υψηλότερης επικινδυνότητας ενδεχόμενο να διακοπούν οι υπηρεσίες συνδρομητή παρά τη θέλησή του, ή χωρίς αυτός να είναι ενημερωμένος για όλες τις συνέπειες της διακοπής (όπως απώλεια αριθμού κλπ).

Αίτημα: Προτείνεται να παρέχεται η δυνατότητα στους παρόχους να περιλαμβάνουν στις συμβάσεις του εύλογη προθεσμία ενός μήνα για την τακτική, χωρίς σπουδαίο λόγο, καταγγελία της σύμβασης από τον συνδρομητή.

Εφόσον δεν υιοθετηθεί η πρότασή μας αυτή, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι σχετικές προθεσμίες πρέπει να είναι εύλογες και να αφορούν πρωτίστως στον πάροχο της χονδρικής πρόσβασης, ο οποίος υλοποιεί τις σχετικές διαδικασίες διακοπής και δευτερευόντως στον πάροχο ο οποίος λαμβάνει και επεξεργάζεται το αίτημα του συνδρομητή βάσει της συμβατικής σχέσης που τους συνδέει. Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να υπερβαίνουν τις οκτώ (8) εργάσιμες ημέρες.

Ζητούμε από την ΕΕΤΤ να διασφαλίσει με κατάλληλα ρυθμιστικά μέτρα και δράσεις ενημέρωσης των καταναλωτών ότι οι πάροχοι που λειτουργούν μέσω χονδρικής πρόσβασης δεν θα επωμίζονται αδικαιολόγητα κόστη, επιβαρύνσεις και δυσφήμιση από πράξεις ή παραλείψεις του διαχειριστή του δικτύου πρόσβασης. Θα πρέπει να είναι σαφή τα όρια ευθύνης του παρόχου και το θεσμικό πλαίσιο να συμβάλλει στη διαφάνεια και την ομαλή λειτουργία της αγοράς.

3 – Παράγραφος 2.1.14 (στ): Υποχρεωτική ενημέρωση στο 80% & 100% της χρήσης για όλους τους συνδρομητές

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο κοινό, οφείλει να ενημερώνει τους συνδρομητές του, μέσω γραπτού μηνύματος (sms) ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, σε περίπτωση υπέρβασης τόσο του 80% όσο και του 100% της κατανάλωσης του οικονομικού τους προγράμματος, ή πακέτων προπληρωμένων υπηρεσιών [χρόνου ομιλίας, μηνυμάτων (SMS) και όγκου δεδομένων (MB)]. Η ενημέρωση μέσω γραπτού μηνύματος ή ενημέρωση μέσω ηλεκτρονικής επιστολής στην περίπτωση που δεν υποστηρίζεται η υπηρεσία γραπτών μηνυμάτων, θα λαμβάνεται ως έγκυρη, εφόσον αποστέλλεται στον αριθμό ή στην ηλεκτρονική διεύθυνση τα οποία έχουν δηλωθεί από τον συνδρομητή κατά την υπογραφή της Σύμβασης. Τυχόν αλλαγή των στοιχείων αυτών, θα πρέπει να γνωστοποιείται άμεσα στον πάροχο. Ο πάροχος διατηρεί τα ανωτέρω αρχεία που αποδεικνύουν την αποστολή των δύο παραπάνω ενημερώσεων για το χρονικό διάστημα που αναφέρεται στο 2.1.15 (ι). Η παροχή της ανωτέρω δυνατότητας δεν απαιτεί ενεργοποίηση από τον συνδρομητή, αλλά παρέχεται αυτομάτως σε όλους τους συνδρομητές, υφιστάμενους και νέους με την έναρξη ισχύος του παρόντος κανονισμού”.*

Σχόλιο: Πρόκειται για μια πρόταση ενδεικτική της οπτικής που υιοθετείται στις υπό διαβούλευση προτάσεις της ΕΕΤΤ για την τροποποίηση του Κανονισμού Γενικών Αδειών, οι οποίες ως επί τω πλείστον εξαντλούνται σε μια στείρα προσέγγιση της προστασίας του καταναλωτή.

- Εφόσον υιοθετηθεί η πρόταση αυτή, θα είναι η πρώτη φορά που η ΕΕΤΤ θεσπίζει το γραπτό μήνυμα (SMS) ως υποχρεωτικό μέσο ενημέρωσης των συνδρομητών (εφόσον υποστηρίζεται η υπηρεσία γραπτών μηνυμάτων). Η πρόταση για υποχρεωτική χρήση του SMS σηματοδοτεί μια σημαντική αλλαγή στην αποδοχή αυτού του τρόπου ενημέρωσης ως προσήκοντος ή επαρκούς τρόπου ενημέρωσης, καθώς μέχρι σήμερα υπήρχε μόνο η διάταξη της παραγράφου 3.1.5 του Κανονισμού, στην οποία ορίζεται ότι *“η αποστολή σχετικού γραπτού μηνύματος (SMS) δεν λογίζεται ως νόμιμη ειδοποίηση”*. Εφόσον αποκλειστικά το SMS και όχι άλλα πρόσφορα εργαλεία ενημέρωσης αξιολογούνται από την ΕΕΤΤ ως κατάλληλος τρόπος ενημέρωσης, διαπιστώνεται αντίφαση στην κρίση της ΕΕΤΤ αναφορικά με την προσφορότητα του SMS ως μέσου ενημέρωσης των καταναλωτών.
- Μάλιστα, η υποχρεωτική χρήση του SMS (εφόσον υποστηρίζεται η υπηρεσία γραπτών μηνυμάτων) προτείνεται να εισαχθεί ανεξαρτήτως του αν πρόκειται για υπηρεσίες κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο διαδίκτυο. Αυξάνει ευθέως το κόστος παροχής υπηρεσιών σε βάρος ιδίως των παρόχων σταθερής τηλεφωνίας και internet που δεν διαθέτουν κινητό βραχίονα, χωρίς καμία προηγούμενη διαβούλευση με την αγορά αναφορικά με τη σκοπιμότητα, την καταλληλότητα, το κόστος του εν λόγω μέσου ενημέρωσης και τις επιπτώσεις στη λειτουργία της αγοράς, ιδίως ενόψει των τρεχουσών ιδιαίτερα ευαίσθητων οικονομικών ισορροπιών και των συσχετισμών ανταγωνισμού στην αγορά.
- Ακόμη, υφίσταται πραγματική αδυναμία υλοποίησης “hot billing”, ενώ εάν δεν εφαρμοστεί “hot billing”, υπάρχει πραγματικός κίνδυνος μη ορθής ενημέρωσης του συνδρομητή, αφού όταν θα ενημερώνεται ο συνδρομητής η πραγματική χρήση θα έχει ενδεχομένως διαφοροποιηθεί.
- Δεν γνωρίζουμε εάν η ΕΕΤΤ έχει εκτιμήσει το κόστος που απαιτεί η υλοποίηση των αναγκαίων για τη συμμόρφωση των παρόχων στην εν λόγω υποχρέωση διαδικασιών, όπως το “hot billing”, η υποχρεωτική καταγραφή e-mail/sms, οι διαδικασίες ανανέωσης των ενημερωτικών μηνυμάτων και αποθήκευσής τους για το διάστημα που θεσπίζεται ως υποχρεωτικό. Πρόκειται για μια σοβαρότατη οικονομική επιβάρυνση, η οποία, κατά την άποψή μας, δεν τελεί σε αναλογία προς τους σκοπούς που καλείται να επιτύχει η προτεινόμενη ρύθμιση. Στόχοι που σε κάθε περίπτωση, μπορούν να επιτευχθούν με ηπιότερα μέσα, για τα οποία παραμένουμε στη διάθεση της ΕΕΤΤ να συζητήσουμε.
- Περαιτέρω, η εν λόγω Πρόταση της ΕΕΤΤ παραβλέπει το ενδεχόμενο ο συνδρομητής είτε να μη διαθέτει e-mail ή κινητό τηλέφωνο, είτε να μην επιθυμεί να τα κοινοποιήσει στον πάροχο, ως προσωπικά του δεδομένα. Η Πρόταση της ΕΕΤΤ χρήζει λοιπόν ριζικής

αναθεώρησης και ελέγχου και για τη συμβατότητά της με τη νομοθεσία για τα προσωπικά δεδομένα.

Αίτημα: Ζητείται η πλήρης διαγραφή της εν λόγω Πρότασης, καθώς υπό τις παρούσες συνθήκες θεωρούμε ότι είναι μη ρεαλιστική. Εφόσον η Πρόταση διατηρηθεί, προτείνεται η αναθεώρησή της ώστε η διαδικασία να καταστεί opt-in, αλλά και να μπορεί να εφαρμοστεί μέσω της δυνατότητας του συνδρομητή να έχει πρόσβαση σε σχετική ηλεκτρονική εφαρμογή παρακολούθησης του λογαριασμού του. Σε κάθε περίπτωση, η ενημέρωση δεν μπορεί παρά να είναι μόνο "best-effort", όπερ σημαίνει ότι όταν ο συνδρομητής έχει φτάσει στο 100% της χρήσης, να είναι ήδη για παράδειγμα στο 105% της χρήσης.

4 – Παράγραφος 2.1.14 (ζ): Ρυθμίσεις για τα τέλη διακοπής

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"i. Το οριζόμενο από κάθε πάροχο τέλος για τη διακοπή/καταγγελία μιας σύμβασης ορισμένου χρόνου πριν την παρέλευση της ορισμένης διάρκειάς της δεν δύναται να υπερβαίνει τα δύο τρίτα του αθροίσματος των μηνιαίων παγίων που αντιστοιχούν στη χρονική περίοδο μέχρι την παρέλευση της ορισμένης διάρκειας της σύμβασης.*

ii. Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους αποσύνδεσης για την κατάργηση:

α. σύνδεσης λόγω διακοπής/καταγγελίας σύμβασης που είναι ή έχει καταστεί σύμβαση αορίστου χρόνου.

β. σύνδεσης καρτοκινητής τηλεφωνίας

iii. Δεν επιτρέπεται η επιβολή τέλους ανανέωσης για τη σύναψη νέας σύμβασης ορισμένου χρόνου με υφιστάμενο πελάτη με σύμβαση αορίστου χρόνου".

Σχόλιο: Αποτελεί άλλη μια αποσπασματικά ιδωμένη και εξαιρετικά προβληματική Πρόταση, η οποία προφανώς γίνεται με θετικές προθέσεις, αλλά δεν είναι επαρκώς μελετημένη ως προς τις επιπτώσεις της.

Από τη διατύπωση της Πρότασης δεν προκύπτει ξεκάθαρα αν η ΕΕΤΤ θέτει ως πλαφόν του τέλους διακοπής το πάγιο που αντιστοιχεί στα 2/3 του ορισμένου χρόνου διάρκειας της σύμβασης ή το πάγιο που αντιστοιχεί στα 2/3 «του υπολειπόμενου» ορισμένου χρόνου διάρκειας της σύμβασης. Σε κάθε περίπτωση, παρακαλούμε την ΕΕΤΤ να αναθεωρήσει την εν λόγω διάταξη λαμβάνοντας υπόψη τις κάτωθι παρατηρήσεις:

- Τα τέλη διακοπής, όπως έχουν εφαρμοστεί μέχρι σήμερα τουλάχιστον στην αγορά της σταθερής από τους εναλλακτικούς παρόχους, διαμορφώνονταν με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύλογα, αναλογικά και δίκαια για τον χρήστη λαμβάνοντας υπόψη τις τιμές

που απολάμβαναν οι χρήστες για τις παρεχόμενες υπηρεσίες και τη διάρκεια δέσμευσης στα συμβόλαιά τους. Τούτο συνάδει με την κείμενη εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή και δη με τις με τις κατευθυντήριες γραμμές της Οδηγίας 93/13/ΕΚ για την εκτίμηση του δίκαιου ή μη χαρακτήρα των συμβατικών όρων³, καθώς και με τις πλέον πρόσφατες Προτάσεις της Ευρωπαϊκής Επιτροπής όπως αυτές εμπεριέχονται στο υπό επεξεργασία European Electronic Communications Code⁴. Τέτοια είναι ιδίως τα τέλη διακοπής που έχει εφαρμόσει διαχρονικά μέχρι σήμερα η Εταιρεία μας, η οποία διαμόρφωνε τα τέλη διακοπής σύμφωνα με τα οριζόμενα στην εθνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία. Τα τέλη διακοπής ήταν πάντα σχετικά χαμηλά και δεν εμπόδιζαν τη μετακίνηση των συνδρομητών σε άλλον πάροχο (το λεγόμενο switching).

Εναλλακτικοί πάροχοι, όπως η Εταιρεία μας, μάλλον πλήττονται παρά ωφελούνται αν εφαρμόζονται στην αγορά πρακτικές που μειώνουν το “switching” και το επίπεδο ανταγωνισμού στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεν πρέπει όμως να οδηγούμαστε στο άλλο άκρο της πλήρους αποδόμησης του τρόπου οργάνωσης και παροχής των προγραμμάτων ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Έχοντας υπόψη τις συνθήκες της αγοράς, διατυπώνουμε τη θέση ότι με αφορμή περισσότερο ή λιγότερο δικαιολογημένες καταγγελίες συνδρομητών για τα εφαρμοσθέντα σε κάποιες περιπτώσεις και από κάποιους παρόχους τέλη διακοπής, δεν πρέπει να οδηγηθούμε στο να παραβλέψουμε τους βασικούς λόγους που δικαιολογούν και καθιστούν επιβεβλημένη την εφαρμογή τους προς όφελος της μεγάλης μάζας των καταναλωτών που επωφελείται από τις τιμές ενός προγράμματος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Η διαμόρφωση των τιμών των παγίων καθώς και των σχετικών τελών διακοπής που συνδέονται με ορισμένη διάρκεια παραμονής στα προϊόντα/υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών είναι προϊόν σύνθετων οικονομικών αναλύσεων και παραδοχών, στις

³ Article 4 (1): “... the unfairness of a contractual term shall be assessed, taking into account the nature of the goods or services for which the contract was concluded and by referring, at the time of conclusion of the contract, to all the circumstances attending the conclusion of the contract and to all the other terms of the contract or of another contract on which it is dependent”.

⁴ Article 98 (4): “Where an early termination of a contract on a publicly available electronic communications service by the end-user is possible in accordance with this Directive, other provisions of Union law or national law, no compensation shall be due by the end-user other than for the pro rata temporis value of subsidised equipment bundled with the contract at the moment of the contract conclusion and a pro rata temporis reimbursement for any other promotional advantages marked as such at the moment of the contract conclusion. Any restriction on the usage of terminal equipment on other networks shall be lifted, free of charge, by the provider at the latest upon payment of such compensation”.

οποίες βασίζεται η οικονομική βιωσιμότητα ενός οικονομικού προγράμματος. Οι σχετικές κοστολογήσεις δεν πρέπει να κρίνονται απλουστευτικά και αποσπασματικά. Τέτοιες προσεγγίσεις μπορεί να έχουν αρνητικά αποτελέσματα στο εύρος των εμπορικών επιλογών που προσφέρονται στους συνδρομητές, στις τιμές των υπηρεσιών που απολαμβάνουν οι συνδρομητές και στην ομαλή λειτουργία της αγοράς. Γενικά, η υπερβολικά απλουστευμένη, μη επαρκώς μελετημένη θεώρηση των όρων των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών μάλλον γεννά περισσότερους κινδύνους, παρά επιλύει προβλήματα. Οι ρυθμίσεις πρέπει να εκκινούν από τη σε βάθος κατανόηση του τρόπου με τον οποίο δομούνται οι υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών και να έχουν ως γνώμονα τις μακροπρόθεσμες συνέπειές τους στη μεγάλη μάζα των καταναλωτών στους οποίους απευθύνονται, καθώς και στις συνθήκες λειτουργίας της αγοράς.

Δυστυχώς, αυτό δεν διαπιστώνεται στις προτεινόμενες ρυθμίσεις, οι οποίες περιορίζουν ουσιωδώς την ευελιξία στη διαμόρφωση οικονομικών εμπορικών προγραμμάτων, αλλά και εξαναγκάζουν σε αναθεώρηση και αναπροσαρμογή αρμονικά εφαρμοζόμενων σύννομων διαδικασιών, όπως είναι για παράδειγμα η επιβολή ενός εύλογου και εύληπτου για τον καταναλωτή χαμηλού μεσοσταθμικού τέλους διακοπής σε οποιαδήποτε στιγμή αθέτησης του ελάχιστου χρόνου παραμονής για τον οποίο έχει δεσμευθεί ο συνδρομητής.

Το κόστος επανασχεδιασμού των υπηρεσιών είναι κάθε άλλο παρά ευκαταφρόνητο, ιδίως σε περίπτωση που οι προτάσεις της ΕΕΤΤ αναφέρονται σε δυναμικά προσδιοριζόμενα τέλη διακοπής στη διάρκεια της σύμβασης. Σε μια τέτοια περίπτωση, θα προκληθεί εξαιρετικά δύσκολα διαχειρίσιμος φόρτος ανεβάζοντας το κόστος παροχής των υπηρεσιών.

Αίτημα: Ζητείται από την ΕΕΤΤ την αναθεώρηση της εν λόγω περιοριστικής για την καλώς εννοούμενη συμβατική ελευθερία Πρότασης της Παραγράφου 2.1.14 (ζ.ι). Θεωρούμε πιο προσήκουσες γενικότερες διατυπώσεις που αφήνουν περιθώρια ευνοϊκής για τους καταναλωτές επιχειρηματικής ευελιξίας. Η καταχρηστικότητα ενός συμβατικού όρου πρέπει να κρίνεται ad hoc με βάση και το άρθρο 2 του Ν. 2251/94, όπως εκάστοτε ισχύει.

Ζητείται να επιτρέπεται η επιβολή ενός μεσοσταθμικού και δίκαιου τέλους διακοπής, το οποίο θα έχει ως ανώτατο όριο κάποια πάγια (πχ έξι μηνών), αλλά που σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να έχει εύλογο και αναλογικό χαρακτήρα και έτσι δεν θα είναι αδικαιολόγητα επαχθές για τον συνδρομητή. Υπογραμμίζονται ιδίως τα οφέλη από την απλή και ευκρινή επικοινωνία της επιβάρυνσης στους καταναλωτές, καθώς τα μοντέλα "glide path", τα οποία λαμβάνουν υπόψη το πάγιο, τη συμβατική διάρκεια, τις επιδοτήσεις εξοπλισμού ή παγίου είναι πολυεπίπεδα και συχνά δυσνόητα.

Ζητείται σε κάθε περίπτωση το όριο των 2/3, εφόσον ισχύσει να αφορά στον ορισμένο χρόνο διάρκειας της σύμβασης.

Σε κάθε περίπτωση η όποια ρύθμιση θα πρέπει να διευκρινίζεται ότι αφορά σε μελλοντικές συμβάσεις και όχι στις υφιστάμενες, καθώς το τέλος διακοπής αποτελεί στοιχείο που επηρεάζει τη βιωσιμότητα ενός οικονομικού προγράμματος. Περαιτέρω, τυχόν επιβολή άμεσης εφαρμογής των παραπάνω στις υφιστάμενες συμβάσεις θα σημάνει, αυτομάτως, τη δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας τους. Ειδικότερα, η εφαρμογή ενός “glide path” μοντέλου συνεπάγεται υψηλότερα τέλη διακοπής από το αντίστοιχο μεσοσταθμικό για μέρος της υφιστάμενης συνδρομητικής βάσης και άρα η εφαρμογή του θα αποτελεί μονομερή & επιζήμια μεταβολή των όρων της σύμβασης για αυτούς τους συνδρομητές, χωρίς να αποκλείονται άλλες αρνητικές συνέπειες (“waterbed effect” κλπ).

5 – Παράγραφος 2.1.14 (η) και 3.1.4: Επίλυση διαφορών που αφορούν στους συμβατικούς όρους των συμβάσεων ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον Συνήγορο του Καταναλωτή

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“Για την εξωδικαστική επίλυση καταναλωτικών διαφορών μεταξύ καταναλωτών και παρόχων ηλεκτρονικών επικοινωνιών, οι οποίες, ιδίως, αφορούν στους συμβατικούς όρους καθώς και σε αμφισβήτηση λογαριασμών καταναλωτών, η ΕΕΤΤ ενημερώνει τους καταγγέλλοντες καταναλωτές ότι πρέπει να απευθυνθούν στην Ανεξάρτητη Αρχή του Συνηγόρου του Καταναλωτή, η οποία είναι αρμόδια για την επίλυση των εν λόγω διαφορών”.*

Σχόλιο: Η προσθήκη λοιπόν σχετικού όρου στον Κανονισμό Γενικών Αδειών μπορεί να έχει μόνο ενημερωτικό χαρακτήρα, καθώς δεν έχει αλλάξει το νομοθετικό πλαίσιο που διέπει τις αρμοδιότητες της ΕΕΤΤ και του Συνηγόρου του Καταναλωτή, ενώ η αρμόδια διεύθυνση καταναλωτών της ΕΕΤΤ επιλαμβάνεται των καταγγελιών των συνδρομητών ως η Αρχή που κατά τεκμήριο γνωρίζει καλύτερα τους όρους και τις συνθήκες παροχής των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών στην ελληνική αγορά. Ο Συνήγορος του Καταναλωτή λειτουργεί με συνέπεια ως εξωδικαστικό όργανο επίλυσης οικονομικών διαφορών με τους καταναλωτές (διαφορών που αφορούν στους λογαριασμούς) εδώ και πολλά έτη. Οι οδηγοί της ΕΕΤΤ για τον Καταναλωτή ενημέρωναν το καταναλωτικό κοινό για τις σχετικές αρμοδιότητες και διακριτούς ρόλους των δύο Ανεξάρτητων Αρχών.

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ για αναφορά στη δυνατότητα επίλυσης διαφορών “..οι οποίες, ιδίως, αφορούν στους συμβατικούς όρους” αποτελεί, κατά την άποψή μας, αδικαιολόγητη μετάθεση αρμοδιοτήτων από την ΕΕΤΤ σε μια τρίτη Αρχή, οι οποία εξ αντικειμένου δεν είναι σε θέση να γνωρίζει, ούτε να ερευνά σε βάθος τους ειδικότερους όρους που εφαρμόζονται στις συμβάσεις υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τους λόγους που δικαιολογούν τις

ρυθμίσεις αυτές. Σε κάθε περίπτωση, ο Ιδρυτικός του Συνηγόρου του Καταναλωτή Νόμος 3297/2004 (όπως ισχύει τροποποιημένος) προσδιορίζει με σαφήνεια τον διαμεσολαβητικό ρόλο του Συνηγόρου: «Ο Συνήγορος του Καταναλωτή είναι αρμόδιος για την εξώδικη επίλυση διαφορών μεταξύ προμηθευτών και καταναλωτών ή ενώσεων καταναλωτών, όπως οι έννοιες των προμηθευτών και των καταναλωτών ή των ενώσεών τους ορίζονται κάθε φορά στον νόμο» (άρθρο 3, παράγραφος 1).

Αίτημα: Ζητείται να τροποποιηθεί ο όρος λαμβάνοντας υπόψη τις ανωτέρω παρατηρήσεις, ιδίως με τη διαγραφή της αναφοράς “..οι οποίες, ιδίως, αφορούν στους συμβατικούς όρους”.

Στο ίδιο πλαίσιο ζητείται να παραμείνει ο όρος στην παράγραφο 3.1.4 που προέβλεπε ότι η ΕΕΤΤ εγκρίνει τους όρους των συμβάσεων των παρόχων. Ο εν λόγω έλεγχος από την ΕΕΤΤ είναι απαραίτητος για τη στοιχειώδη επιχειρηματική ασφάλεια των παρόχων.

6 – Παράγραφοι 2.1.14 (θ-ι): Ρυθμίσεις για fraud κίνηση και ανώτατων ορίων χρέωσης

Οι Προτάσεις της ΕΕΤΤ: “η) Εφόσον υποβληθεί στην ΕΕΤΤ καταγγελία καταναλωτή ή παρόχου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σχετικά με απάτη ή παράπονα/καταγγελίες τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις τουλάχιστον διπλάσιες από τις συνήθειες (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών), η Ε.Ε.Τ.Τ. 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. Η προαναφερθείσα πρόβλεψη πρέπει να προβλέπεται ως όρος στις σχετικές συμβάσεις μεταξύ του παρόχου δικτύων ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των καταναλωτών. Σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει περιστατικό απάτης οφείλει να προβεί σε άμεση διακοπή της πρόσβασης προς τους αντίστοιχους αριθμούς. Επίσης, 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. Για την εφαρμογή των ανωτέρω, η ΕΕΤΤ δύναται να εκδίδει σχετικές εγκυκλίους ή συστάσεις οι οποίες είναι δεσμευτικές για όλα τα μέρη.

ι) Επιπλέον, σε περίπτωση που ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών διαπιστώσει ότι, η χρέωση του συνδρομητή/ χρήστη, ανεξαρτήτως του οικονομικού προγράμματος που διαθέτει, είναι υψηλότερη από ένα ανώτατο όριο, οφείλει να

διακόψει την παροχή των υπηρεσιών, υπό την προϋπόθεση ότι έχει λάβει σχετική συγκατάθεση του συνδρομητή κατά την υπογραφή της Σύμβασης. Ο συνδρομητής/χρήστης επιλέγει το ανώτατο όριο από λίστα τουλάχιστον τριών επιλογών την οποία ορίζει ο πάροχος. Η μικρότερη από τις διαθέσιμες επιλογές δεν δύναται να είναι υψηλότερη από το διπλάσιο του παγίου του οικονομικού προγράμματος του συνδρομητή/χρήστη. Η σχετική δυνατότητα ορισμού συγκεκριμένου ανώτατου ορίου χρέωσης θα πρέπει να παρέχεται κατά τρόπο σαφή και με ευκρίνεια στον υποψήφιο συνδρομητή κατά την υποβολή της αίτησης παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Ο πάροχος δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών ενημερώνει τους υφιστάμενους συνδρομητές για την ανωτέρω δυνατότητα μέσω του λογαριασμού τους”.

Σχόλιο: Ανακύπτουν σοβαρότατοι εύλογοι προβληματισμοί αναφορικά με τον ρεαλισμό και το εφικτό των ως άνω προτεινόμενων ρυθμίσεων, οι οποίες επιβάλλουν, μεταξύ άλλων, υποχρεωτικούς όρους στις συμβάσεις διασύνδεσης, ανεξάρτητα από το αν μπορούν να εφαρμοστούν από τους εθνικούς παρόχους στις συμβατικές σχέσεις τους με αντισυμβαλλόμενους παρόχους άλλων χωρών. Αναφέρονται για παράδειγμα στην έννοια και σε υποχρεώσεις σε σχέση με τη διαχείριση της “fraud” τηλεπικοινωνιακής κίνησης, χωρίς να λαμβάνονται υπόψη ούτε τα προβλήματα που υφίστανται στον ορισμό της “fraud” κίνησης, ούτε γενικά ο τρόπος που λειτουργούν οι διεθνείς συμβάσεις διασύνδεσης. Η προτεινόμενη υποχρέωση παρακράτησης των σχετικών εσόδων διασύνδεσης ή εσόδων από άλλες υπηρεσίες σε περίπτωση παραπόνων/καταγγελιών τελικών χρηστών σχετικά με χρεώσεις τουλάχιστον διπλάσιες από τις συνήθεις (μέσος όρος των τελευταίων 6 μηνών) δεν συζητήθηκε με τους παρόχους ούτε για τον ρεαλισμό της πρόβλεψης, ούτε για το κόστος υλοποίησής της και τους κινδύνους που εγκυμονεί για τους παρόχους.

Αντίστοιχα, σοβαρούς προβληματισμούς δημιουργεί και η υλοποίηση τριών επιλογών ανώτατου ορίου χρήσης και η συμπερίληψη σχετικής ενημέρωσης στους εκδιδόμενους λογαριασμούς. Δεν είναι σαφές ούτε τι θα θεωρείται «σαφές & ευκρινές στον υποψήφιο» για τη δυνατότητα επιλογής του ορίου κατά την παραγγελιοληψία, ούτε πως ακριβώς θα υλοποιηθεί η υποχρέωση του «παρόχου δικτύου ή/και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών να ενημερώνει τους υφιστάμενους συνδρομητές για την ανωτέρω δυνατότητα μέσω του λογαριασμού τους»

Σε κάθε περίπτωση, η συμμόρφωση με την υποχρέωση υλοποίησης τριών επιλογών ανώτατου ορίου χρήσης, ως αυτή ορίζεται, θα απαιτούσε υψηλού κόστους μεταβολές στα συστήματα “billing” των παρόχων, αλλά και σημαντικές αλλαγές στις διαδικασίες παραγγελιοληψίας και υποστήριξης των συνδρομητών. Θα αυξήσει το λειτουργικό ρίσκο των παρόχων, καθώς ελλείψει hot-billing συστημάτων είναι εξαιρετικά αμφίβολη η ορθή λειτουργία του

προτεινόμενου μηχανισμού και εξαιρετικά πιθανή η αρνητική έκθεση του παρόχου σε περιπτώσεις υπέρβασης του ανώτατου ορίου.

Αίτημα: Ζητείται η διαγραφή ή άλλως να αναθεωρηθούν οι εν λόγω Προτάσεις μετά από αμφίδρομη επικοινωνία της ΕΕΤΤ με τους εμπλεκόμενους για τα εγειρόμενα επιμέρους ζητήματα.

7 – Παράγραφος 2.1.15 (α): Ηλεκτρονικός τρόπος απεικόνισης γενικών όρων συμβάσεων

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών στο κοινό υποχρεούται να διαθέτει συμβατικό κείμενο, το οποίο ρυθμίζει τις σχέσεις του με τους συνδρομητές/χρήστες. Οι όροι που περιλαμβάνονται στο συμβατικό κείμενο πρέπει να παρατίθενται με απόλυτη σαφήνεια, ευκρίνεια και απλότητα, έτσι ώστε ο χρήστης να είναι σε θέση να έχει πλήρη γνώση όλων των όρων της σύμβασης. Ειδικότερα, οι γενικοί όροι αναγράφονται έντυπα ή/και ηλεκτρονικά με ευδιάκριτο τρόπο και αναρτώνται στον ιστότοπο του παρόχου σε ειδική ιστοσελίδα που βρίσκεται σε ευκρινές κεντρικό σημείο του ιστοτόπου εύκολα προσβάσιμου και στην Ελληνική γλώσσα. Η ειδική αυτή ιστοσελίδα χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τους όρους όλων των συμβάσεων παροχής υπηρεσιών που έχουν μορφή σύμβασης προσχώρησης. Ειδικότερα, αυτή περιλαμβάνει:*

- i. τους όρους όλων των ισχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών συμπεριλαμβανομένων των συμβάσεων που αφορούν σε πακέτα υπηρεσιών που παρέχονται σε υφιστάμενους χρήστες αλλά δεν είναι πλέον εμπορικά διαθέσιμα. Οι ισχύοντες όροι που έχουν προκύψει ως τροποποίηση σε σχέση με τους προϋσχύοντες όρους σημειώνονται με επισήμανση αλλαγών.*
- ii. τους όρους όλων των προϋσχυουσών συμβάσεων παροχής υπηρεσιών σε βάθος πενταετίας με αναφορά του χρονικού διαστήματος που αυτοί ίσχυαν".*

Σχόλιο: Η υλοποίηση της πρόβλεψης αυτής συνεπάγεται μεγάλο κόστος για τους παρόχους και μάλλον σύγχυση θα προκαλέσει παρά θα ευνοήσει την ενημέρωση των συνδρομητών, καθώς η γενική ενημέρωση μέσω του διαδικτυακού τύπου ΔΕΝ είναι κατάλληλος τρόπος για την ενημέρωση του συνδρομητή αναφορικά με τους όρους της σύμβασης που έχει υπογράψει και ισχύουν και εδώ οι επισημάνσεις που έγιναν παραπάνω στο πρώτο σχόλιο επί των επιμέρους τροποποιήσεων.

Και για τούτη την ενότητα ισχύει η επισήμανση ότι οι υπό διαβούλευση προτάσεις παραβλέπουν ή υποβαθμίζουν την επιβάρυνση που συνεπάγονται για τους παρόχους υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, αλλά και δεν λαμβάνουν υπόψη τις ουσιαστικές επιπτώσεις που θα έχει η παροχή ενός υπερβολικά μεγάλου όγκου αναλυτικών πληροφοριών

μέσω των ιστοσελίδων των παρόχων. Η σύγκυση των καταναλωτών, αλλά και τα ερωτήματα που θα γεννώνται σε σχέση με τις αναρτημένες αναλυτικές πληροφορίες, θα οδηγήσουν σε ακόμη μεγαλύτερο φόρτο εργασίας στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών των παρόχων.

Η ιστορικότητα στην ενημέρωση αυτή ΔΕΝ εξυπηρετεί τις ανάγκες ενημέρωσης των καταναλωτών/χρηστών που επιθυμούν να συνάψουν σύμβαση με τον πάροχο, ενώ οι υφιστάμενοι συνδρομητές έχουν ήδη υποχρεωτικά υπογράψει και παραλάβει τους αναλυτικούς όρους της σύμβασής τους. Η γενική ενημέρωση μέσω της ιστοσελίδας του παρόχου ΔΕΝ είναι πάντα κατάλληλος τρόπος ενημέρωσης του συνδρομητή αναφορικά με τη σύμβασή του, αλλά αντίθετα μπορεί να δημιουργήσει σύγκυση στον συνδρομητή, ο οποίος δεν είναι απαραίτητα εξοικειωμένος με τον τρόπο δόμησης των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών και των εφαρμοζόμενων τιμών. Παραγνωρίζονται οι γενικότερες επιπτώσεις της αναφοράς αυτής, ενώ δεν αιτιολογείται επαρκώς η αναγκαιότητα αυτής ή ακόμη ο πρόσφορος χαρακτήρας της συμπερίληψης συμβάσεων πενταετίας για την ενημέρωση των υφιστάμενων συνδρομητών, οι οποίοι σε κάθε περίπτωση και σήμερα, υπό το ισχύον νομοθετικό πλαίσιο, ζητούν και λαμβάνουν ευχερώς από τον πάροχό τους όρους της σύμβασής τους όποτε το επιθυμούν. Η υποχρεωτική αναφορά σε αιτήσεις μη εμπορικά διαθέσιμων υπηρεσιών διευρύνει υπέρμετρα και αδικαιολόγητα τους σκοπούς ενημέρωσης μέσω της ιστοσελίδας.

Αίτημα: Ζητείται ο περιορισμός της πρόβλεψης αποκλειστικά στις συμβάσεις των εκάστοτε τρεχουσών εμπορικά διαθέσιμων υπηρεσιών.

8 – Παράγραφος 2.1.15 (γ, περίπτωση ν) και 2.1.15 (ι): Παροχή ηχογραφημένης συνομιλίας εντός 15 ημερολογιακών ημερών και διατήρηση αρχείου ηχογραφήσεων

Οι Προτάσεις της ΕΕΤΤ: 2.1.15 (γ, περίπτωση ν): *"Στην περίπτωση σύναψης συμβάσεως από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος μέσω τηλεφώνου, ο πάροχος υποχρεούται να παρέχει στον συνδρομητή, εντός αποκλειστικής προθεσμίας 15 ημερολογιακών ημερών και χωρίς χρέωση του συνδρομητή, έπειτα από σχετικό έγγραφο αίτημά του, αντίγραφο της ηχογραφημένης συνομιλίας που αφορά στη συναπτόμενη σύμβαση".*

... ..

2.1.15 (ι): *"Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών υποχρεούται να τηρεί έγγραφα ή ηλεκτρονικά αρχεία (συμβάσεις, αιτήσεις συνδρομητών, λοιπή αλληλογραφία, μαγνητοφωνημένες συνομιλίες) για όσο διάστημα βρίσκεται σε ισχύ η σύμβαση με τον συνδρομητή και για επιπλέον ένα (1) έτος μετά τη λήξη της σύμβασης. Εφόσον μετά τη λήξη της σύμβασης βρίσκεται σε εκκρεμότητα αίτημα επίλυσης διαφοράς ή καταγγελία του συνδρομητή κατά του παρόχου ενώπιον της ΕΕΤΤ ή άλλης*

δημόσιας ή δικαστικής αρχής ο πάροχος οφείλει να διατηρεί τα ως άνω έγγραφα αρχεία μέχρι την οριστική επίλυση της διαφοράς. Στην ανωτέρω περίπτωση, ο συνδρομητής έχει πρόσβαση στις μαγνητοφωνημένες συνομιλίες δωρεάν και το σχετικό ψηφιακό υλικό αποστέλλεται εντός δεκαπέντε (15) ημερολογιακών ημερών από την υποβολή του αιτήματος”.

Σχόλιο: Δεν διευκρινίζεται με ποιο τρόπο, σε ποια μορφή και με ποιανού έξοδα θα παρέχεται/αποστέλλεται το αντίγραφο στον συνδρομητή. Σε κάθε περίπτωση, οι προτάσεις για την υποχρέωση αποστολής αντιγράφου κρίνεται ως αδικαιολόγητο και υψηλού κόστους μέτρο και ως εκ τούτου ως ιδιαίτερα προβληματική.

Επίσης ιδιαίτερα δαπανηρή θα ήταν και η διατήρηση κάθε αλληλογραφίας και κάθε μαγνητοφωνημένης συνομιλίας σε ηλεκτρονική μορφή. Τα προτεινόμενα μέτρα είναι εξαιρετικά δυσανάλογα σε σχέση με τους σκοπούς που ενδέχεται να εξυπηρετήσουν, ενώ λόγω του κόστους τους πλήττουν δυσανάλογα τους μικρότερους παρόχους.

Οι συνομιλίες δεν ηχογραφούνται απαραίτητα στο βαθμό που δεν δημιουργούν δέσμευση. Εφόσον καταστεί υποχρεωτική η ηχογράφηση και το δικαίωμα του συνδρομητή να λαμβάνει την ηχογραφημένη συνομιλία, θα πρέπει για λόγους συνέπειας να αναγνωρισθούν και νομικές συνέπειες από τη δέσμευση που αποδεικνύεται με ταυτοποιημένη ηχογράφηση. Σε αντίθετη περίπτωση, οι σχετικές προβλέψεις προκαλούν προδήλως άσκοπο διαχειριστικό φόρτο και επιβάλλουν σοβαρό οικονομικό βάρος στους παρόχους χωρίς λόγο, γεγονός που θα επιβαρύνει ιδίως τους μικρότερους παρόχους.

Καλούμε την ΕΕΤΤ να ανοίξει τη συζήτηση με τους παρόχους για τις περιπτώσεις που θα δικαιολογείτο η χρήση της ηχογράφησης αντί του εντύπου στις υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, προκειμένου να υπάρξει ευρύτερη διαβούλευση και προσαρμογή της κείμενης νομοθεσίας.

Αίτημα: Ζητείται η διαγραφή των ως άνω Προτάσεων ή άλλως η ριζική αναθεώρησή τους λαμβάνοντας υπόψη τα καταγραφέντα σχόλια.

9 – Παράγραφος 2.1.15 (γ, περίπτωση vii): Μεταβίβαση υφιστάμενης σύμβασης

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“vii. Στην περίπτωση μεταβίβασης υφιστάμενης σύμβασης από έναν συνδρομητή σε άλλον, η οποία γίνεται αποδεκτή από τον πάροχο, εξακολουθούν να ισχύουν και για τον νέο συνδρομητή αυτούσιοι οι όροι της σύμβασης με τον προηγούμενο συνδρομητή λαμβάνοντας υπόψη για τον προσδιορισμό της χρονικής διάρκειάς της ότι έχει διανυθεί ο χρόνος από την έναρξη ισχύος της σύμβασης μέχρι τη στιγμή της μεταβίβασής της”.*

Σχόλιο: Άλλη μια πρόταση ενδεικτική του μη ρεαλιστικού χαρακτήρα των προτεινόμενων αλλαγών. Η συμμόρφωση με τις προτεινόμενες υποχρεώσεις προϋποθέτει την υλοποίηση ιδιαίτερα δαπανηρών διαδικασιών “hot billing”, καθώς για την αναδοχή του χρέους θα χρειάζεται συγκεκριμενοποίηση της οφειλής κατά τον χρόνο της μεταβίβασης.

Αίτημα: Ζητείται η διαγραφή Πρότασης ή άλλως η αναθεώρησή της λαμβάνοντας υπόψη το ανωτέρω σχόλιο.

10 – Παράγραφος 2.1.15 (στ): Υποχρεωτικό περιεχόμενο της πρώτης σελίδας της αίτησης

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"Κάθε στην πρώτη σελίδα κάθε σύμβασης, πρέπει να αναφέρονται καθαρά και ευδιάκριτα τα εξής:*

- 1. Ημερομηνία έναρξης και λήξης της σύμβασης. Στην περίπτωση σύμβασης ορισμένου χρόνου, η οποία μετά γίνεται αορίστου χρόνου, αναφέρεται η λήξη του ορισμένου χρόνου και το γεγονός ότι μετά γίνεται αορίστου χρόνου.*
- 2. Η τελική τιμή χρέωσης του παγίου, συμπεριλαμβανομένου ΦΠΑ και τυχόν άλλων φόρων. Στην περίπτωση διαφοροποίησης της τελικής τιμής του παγίου κατά τη διάρκεια της σύμβασης αναγράφονται το σύνολο των τελικών τιμών του παγίου και οι αντίστοιχες χρονικές περίοδοι ισχύος τους.*
- 3. Οι υπηρεσίες που περιλαμβάνονται εντός του παγίου.*
- 4. Ενημέρωση για το ύψος τυχόν επιδότησης καθώς και για τις τυχόν συνεπακόλουθες επιπτώσεις από καταγγελία της σύμβασης.*
- 5. Ο ορισμός ή μη ανώτατου ορίου χρέωσης, από λίστα επιλογών που ορίζει ο πάροχος, πέραν του οποίου πραγματοποιείται φραγή σύμφωνα με την παράγραφο 2.1.14 (ι) 2 του παρόντος.*
- 6. Πληροφορίες και χρεώσεις για τις υπηρεσίες εξυπηρέτησης καταναλωτών, προθεσμίες που τίθενται με την παρούσα όσον αφορά την εξυπηρέτηση καταναλωτών καθώς και το δικαίωμα υπαναχώρησης.*
- 7. Η δυνατότητα επιλογής για μη εμφάνιση του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε τηλεφωνικούς καταλόγους.*
- 8. Η δυνατότητα επιλογής για μη συμμετοχή του τηλεφωνικού αριθμού του συνδρομητή σε προωθητικές ενέργειες (εγγραφή στο Μητρώο του άρθρου 11 του Ν.3471/2006, ως εκάστοτε ισχύει).*
- 9. Η δυνατότητα παροχής πληροφοριών λογαριασμού και αναλυτικής χρέωσης μέσω έντυπου λογαριασμού για τις περιπτώσεις συμβάσεων που αφορούν υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο οι οποίες πρέπει να είναι τουλάχιστον οι εξής:*

[ΒΛ. ΣΧΕΤΙΚΟ ΠΙΝΑΚΑ ΤΟΥ ΚΕΙΜΕΝΟΥ ΤΗΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ]

Για τα σημεία 5, 7, 8 και 9 ανωτέρω, η Σύμβαση δεν έχει προεπιλεγμένη επιλογή, αλλά παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή να επιλέγει ιδιοχειρώς τη σχετική δυνατότητα και να επιβεβαιώνει τη συμφωνία του θέτοντας στο εν λόγω σημείο και την υπογραφή του. Στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος στον συνδρομητή παραδίδεται μαζί με τη σύμβαση και υπόδειγμα του εντύπου της δήλωσης υπαναχώρησης”.

Γενικό Σχόλιο: Οφείλουμε στο σημείο αυτό να υπογραμμίσουμε το γενικό σχόλιο αναφορικά με τον τρόπο αντιμετώπισης των καταναλωτών, όπως αυτός απορρέει από τις υπό διαβούλευση προτάσεις της ΕΕΤΤ. Το πρότυπο του καταναλωτή σύμφωνα με την κείμενη νομοθεσία για την προστασία του καταναλωτή ΔΕΝ είναι ένας καταναλωτής περιορισμένης νοημοσύνης ή άμοιρος ευθυνών, αλλά ένας καταναλωτής ενεργός και υπεύθυνος, ο οποίος διαβάζει προσεκτικά τους όρους των συμβάσεων για την προμήθεια προϊόντων και υπηρεσιών και επιδεικνύει τη δέουσα επιμέλεια σε σχέση με οικονομικές ή άλλες υποχρεώσεις του έναντι προμηθευτών (βλ. άρθρο 3 του Κώδικα Καταναλωτικής Δεοντολογίας για τις Γενικές Αρχές Συμπεριφοράς των Καταναλωτών – ΦΕΚ Α/23/1.3.2017). Για την κρίση της πληρότητας της ενημέρωσης ενδιαφέρει δηλαδή η αντίληψη του “συνήθως απρόσεκτου μεν ως προς την ενημέρωσή του, αλλά διαθέτοντος τη μέση αντίληψη κατά το σχηματισμό της δικαιοπρακτικής του αποφάσεως καταναλωτή του συγκεκριμένου είδους αγαθών ή υπηρεσιών”⁵ μέσου καταναλωτή. Αντίθετα, η παράθεση πολλών ειδικών πληροφοριών ενδέχεται να οδηγήσει μάλλον σε σύγχυση των καταναλωτών, στην αποκαλούμενη κατά τη σχετική βιβλιογραφία «υπερφόρτωση πληροφοριών»⁶. Οι εν λόγω προτάσεις της ΕΕΤΤ δεν διαπνέονται από τις ανωτέρω αρχές.

Ειδικότερα Σχόλια:

Ο χώρος της πρώτης σελίδας είναι περιορισμένος και αντικειμενικά δεν υπάρχει δυνατότητα να μπει το σύνολο της ζητούμενης, σύμφωνα με την Πρόταση της ΕΕΤΤ, πληροφορίας. Στην πρώτη σελίδα δεν χωρά πολύ παραπάνω πληροφορία πέρα από τα στοιχεία του συνδρομητή και την περιγραφή των χαρακτηριστικών της υπηρεσίας.

Η Πρόταση αυτή υποχρεώνει στον επανασχεδιασμό όλων των υπηρεσιών. Αλλάζει αναγκαστικά τη δομή της ομαλής μέχρι σήμερα επικοινωνίας με τους συνδρομητές μας και

⁵ Βλ. Σχετικές Αποφάσεις Αρχείου Πάγου: Α.Π. 296/2001, ΔΕΕ 2001, 1112 & Α.Π. 1219/2001, ΝοΒ 2002, 354.

Βλ. και Ελ. Αλεξανδρίδου, Δίκαιο Προστασίας Καταναλωτή, Εκδ. Νομική Βιβλιοθήκη, 2008, σελ. 523.

⁶ Αλεξανδρίδου, ΔΕΕ 2005,642 και της ιδίας, ΔΕΕ 2006, 878.

ελλοχεύει ο κίνδυνος παρανοήσεων και μη επαρκούς κατανόησης από τους τελικούς χρήστες των βασικών εμπορικών χαρακτηριστικών της εκάστοτε υπηρεσίας.

Η εν λόγω Πρόταση της ΕΕΤΤ δημιουργεί σοβαρότατο φόρτο και οικονομική επιβάρυνση στους παρόχους.

Πέραν των ανωτέρω, η Πρόταση χωλαίνει και ως προς τα επιμέρους σημεία του άρθρου, καθώς δεν λαμβάνει υπόψη βασικές παραμέτρους της δομής και του τρόπου λειτουργίας των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών:

Ως προς το σημείο xvi-1: Η ημερομηνία υπογραφής της σύμβασης δεν συμπίπτει και με την ημερομηνία έναρξης παροχής της υπηρεσίας. Η ημερομηνία έναρξης παροχής της υπηρεσίας εξαρτάται από τον χρόνο ανταπόκρισης του κυρίαρχου παρόχου, ο οποίος διαχειρίζεται το δίκτυο χονδρικής πρόσβασης. Οπότε δεν είναι δυνατόν να ορίζεται συγκεκριμένη ημερομηνία λήξης της σύμβασης.

Ως προς το σημείο xvi-2: Σε περίπτωση διαφοροποίησης της τιμής, λόγω αλλαγής για παράδειγμα του ΦΠΑ, ο συνδρομητής θα έχει στην κατοχή του μια σύμβαση με τελική τιμή διαφορετική από αυτή που θα ισχύει. Επίσης είναι διαχειριστικά δύσκολο σε μια τέτοια αλλαγή να ενημερωθούν όλες οι συμβάσεις και να αποσταλούν στους συνδρομητές. Επίσης, υπάρχουν και άλλα θέματα όπως ενδεικτικά η πιθανότητα μη εύρεσης του συνδρομητή, ή άρνησης του τελευταίου να παραλάβει τη νέα σύμβαση κλπ.

Ως προς το σημείο xvi-4: Λόγω μη διαθέσιμου χώρου στην πρώτη σελίδα προτείνεται η σχετική ενημέρωση να εξακολουθήσει να περιλαμβάνεται στους όρους της σύμβασης, όπως συμβαίνει και σήμερα χωρίς ιδιαίτερα προβλήματα. Προτείνουμε να μπει μία σημείωση με παραπομπή στο σχετικό όρο.

Ως προς τα σημεία xvi-5,7,8: Δεν υπάρχει διαθέσιμος χώρος για να μπουν στην πρώτη σελίδα της αίτησης. Προτείνουμε να υπάρχουν στη δεύτερη σελίδα όπως συμβαίνει και σήμερα.

Ως προς τα σημεία xvi-6,9: Αποκλείεται η αναφορά τόσης πληροφορίας στην πρώτη σελίδα της αίτησης, τουλάχιστον όχι σε σελίδα μεγέθους A4. Δεν υπάρχει διαθέσιμος χώρος για να μπουν στην πρώτη σελίδα της αίτησης.

Αίτημα: Ζητείται να αφαιρεθεί ο περιορισμός της υποχρεωτικής αναφοράς τόσων πληροφοριών στην πρώτη σελίδα της αίτησης καθώς αυτό είναι πρακτικά ανέφικτο.

11 – Παράγραφος 2.1.15 (στ, περίπτωση χνί): Ως προς στοιχεία του πίνακα

- Αναφορικά με το πεντάλεπτο όριο στον χρόνο αναμονής στη γραμμή εξυπηρέτησης καταναλωτών: Δεν είναι εφικτό να τηρηθεί το πεντάλεπτο και μια τέτοια διάταξη θα δημιουργούσε μάλλον τριβές με τους καταναλωτές αυξάνοντας τον φόρτο στα τμήματα εξυπηρέτησης πελατών, αλλά και την επιχειρηματική έκθεση των παρόχων. Η πρόταση αυτή δεν λαμβάνει υπόψη των όγκο των εξυπηρετούμενων σήμερα κλήσεων, ιδίως σε περιόδους εκτάκτων αναγκών. Θεωρούμε δε ότι εφόσον εφαρμοστεί ακόμη και μέρος των προτεινόμενων από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεων θα αυξηθούν οι κλήσεις στα τηλέφωνα εξυπηρέτησης των παρόχων, καθιστώντας ακόμη πιο δυσχερή τη συμμόρφωσή τους με το προτεινόμενο ανώτατο όριο αναμονής στη γραμμή εξυπηρέτησης πελατών.

Σε κάθε περίπτωση, η προσπάθεια συμμόρφωσης με την υποχρέωση αυτή συνεπάγεται σημαντικό λειτουργικό κόστος για τους παρόχους.

Η προσφορά της καλύτερης δυνατής εξυπηρέτησης δεν αντιμετωπίζεται με ασφυκτικά SLAs, αλλά με βαθύτερη προσέγγιση και παρακολούθηση του τρόπου λειτουργίας της αγοράς και τη συνεργατική συμφωνία στόχων επίδοσης. Τυχόν σχετικοί περιορισμοί, στο βαθμό που δημιουργούν στο καταναλωτικό κοινό την πεποίθηση ότι η μη τήρησή τους συνιστά παραβίαση διατάξεων του Κανονισμού Γενικών Αδειών, θα πρέπει να είναι πάρα πολύ ευρείς.

Αίτημα: Ζητείται η αναθεώρηση της Πρότασης μετά από ανοιχτό διάλογο με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς. Μια εναλλακτική πρόταση θα ήταν ο σχετικός ενδεικτικός στόχος να αναφέρεται στον μέσο χρόνο αναμονής και να ορίζεται σύμφωνα με το “service level” (πχ το ποσοστό των απαντημένων κλήσεων κάτω από 120 δευτερόλεπτα να είναι πάνω από 70%).

- Συναφώς, αναφορικά με την Πρόταση της ΕΕΤΤ για την Παράγραφο 3.1.8 (γ), οποία ορίζει ότι η γραμμή υποστήριξης πρέπει να είναι χωρίς χρέωση και με μέγιστη αναμονή 5 λεπτών, ότι: Οι Προτάσεις της ΕΕΤΤ χρήζουν περαιτέρω επεξεργασίας, ώστε να εξορθολογιστούν με βάση μια ρεαλιστική αντιμετώπιση της τηλεφωνικής επικοινωνίας για την αποκατάσταση ενός προβλήματος στην υπηρεσία που διαπιστώνεται από τον πάροχο ότι αφορά σε πραγματική βλάβη. Παραμένουμε στη διάθεση της ΕΕΤΤ για τη συζήτηση του θέματος αυτού το οποίο δεν πρέπει να αντιμετωπίζεται απλουστευτικά, καθώς η τεχνική υποστήριξη, τα στάδια αυτής και οι σχετικές διαδικασίες δημιουργούν μια σύνθετη εικόνα που δεν πρέπει να παραβλέπεται.

Οι στόχοι επίδοσης πρέπει να αναφέρονται στον μέσο χρόνο αναμονής και να ορίζονται σύμφωνα με το "service level" όπως αναφέρθηκε ανωτέρω. Σε κάθε περίπτωση, θα πρέπει να ληφθεί κάθε κατάλληλο μέτρο από την ΕΕΤΤ ώστε οι πάροχοι να μην επιβαρύνονται με πρόσθετα κόστη για τη συμμόρφωσή τους με τις σχετικές υποχρεώσεις αυτή, ενδεικτικά με την μέριμνα της ΕΕΤΤ ώστε να ανοίξει η δρομολόγηση τηλεπικοινωνιακής κίνησης προς αριθμούς της σειράς 800- από το σύνολο των δικτύων κινητής τηλεφωνίας και να προσαρμοστούν τα σχετικά τέλη εκκίνησης από τους παρόχους των δικτύων κινητής.

Αναφορικά με τις προθεσμίες αποκατάστασης καλωδιακών βλαβών: Πριν από οποιαδήποτε σχετική ρύθμιση στον Κανονισμό Γενικών Αδειών θα πρέπει η ΕΕΤΤ να φροντίσει ώστε να υπάρχουν επαρκείς διασφαλίσεις στο ρυθμιστικό πλαίσιο της χονδρικής πρόσβασης που θα επιτρέπουν τη συμμόρφωση των παρόχων που λειτουργούν μέσω χονδρικής πρόσβασης.

12 – Παράγραφοι 2.1.15 (ζ), (η) και 2.1.16: Αυξήσεις τιμολογίων: - Ενημέρωση για αυξήσεις – Δικαίωμα Αζημίας Καταγγελίας Σύμβασης

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: "ζ) Σε περίπτωση τροποποίησης των συμβατικών όρων μονομερώς από τα πρόσωπα (παρόχους) που παρέχουν Δίκτυα ή/και Υπηρεσίες Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, οι συνδρομητές έχουν το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης, είτε είναι ορισμένου είτε αορίστου χρόνου, αζημίως μέχρι την ημερομηνία λήξεως προθεσμίας πληρωμής του πρώτου λογαριασμού που εκδίδεται μετά τη θέση σε ισχύ της τροποποίησης, εντός ενός (1) μηνός από τη σχετική κοινοποίηση. Ο πάροχος υποχρεούται να ενημερώνει τους συνδρομητές σχετικά με τις τροποποιήσεις των συμβατικών όρων τουλάχιστον ένα (1) μήνα πριν από την έναρξη ισχύος τους καθώς και για το δικαίωμα καταγγελίας της σύμβασης. Ειδικά για την περίπτωση τροποποίησης τιμολογίων ισχύουν τα οριζόμενα στην παράγραφο η.

...

η) Σε περίπτωση τροποποίησης των τιμολογίων των παρεχόμενων υπηρεσιών παρέχεται η δυνατότητα στον συνδρομητή/χρήστη να αντιταχθεί σε αυτήν και να καταγγείλει τη σύμβαση αζημίως μέχρι την ημερομηνία λήξεως του πρώτου λογαριασμού ο οποίος εκδίδεται μετά την εφαρμογή των τροποποιήσεων των τιμολογίων ή εντός τριάντα ημερών από την ημερομηνία εφαρμογής των τροποποιήσεων εάν πρόκειται για υπηρεσίες καρτοκινητής τηλεφωνίας, με την επιφύλαξη των περιπτώσεων:

- i) μείωσης τιμολογίων,
- ii) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής,
- iii) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής

πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και κλήσεις σε μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων προς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας),

iv) συνδρομητών προπληρωμένων καρτών

v) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου

Ειδικά στην περίπτωση που ο συνδρομητής/χρήστης υπηρεσιών

καρτοκινητής τηλεφωνίας ... Η ενημέρωση του συνδρομητή/χρήστη σχετικά με την τροποποίηση των τιμολογίων πραγματοποιείται σύμφωνα με τα οριζόμενα στην παρ. 2.1.16 της παρούσας.

Ειδικά για τις περιπτώσεις συμβάσεων ορισμένου χρόνου, ανεξαρτήτως του εάν υπάρχει επιδότηση συσκευής ή έκπτωση παγίου, δεν δύναται εντός του ορισμένου χρόνου της σύμβασης να πραγματοποιηθεί αύξηση του παγίου ή μείωση οποιασδήποτε υπηρεσίας του πακέτου υπηρεσιών (όπως λεπτά χρόνου ομιλίας, αριθμός SMS/MMS και όγκος δεδομένων) το οποίο περιλαμβάνεται στο πάγιο.

2.1.16. Ενημέρωση τροποποίησης Τιμολογίων

A. Περίπτωση

Με την επιφύλαξη των περιπτώσεων:

α) τιμολογίων που εγκρίνονται ή καθορίζονται κατόπιν σχετικών Αποφάσεων της ΕΕΤΤ όπου ο χρόνος εφαρμογής τους ορίζεται ανά περίπτωση με την σχετική Απόφαση της ΕΕΤΤ,

β) μείωσης τιμολογίων,

γ) τιμολογίων που αφορούν διεθνείς κλήσεις και υπηρεσίες διεθνούς περιαγωγής,

δ) τιμολογίων που αφορούν σε κλήσεις πολυμεσικής πληροφόρησης, κλήσεις σε σύντομους κωδικούς και κλήσεις σε μη γεωγραφικούς αριθμούς (εξαιρουμένων των κλήσεων προς αριθμούς κινητής τηλεφωνίας),

ε) αύξησης που οφείλεται στην επιβολή φόρων ή και τελών, που επιβάλλονται στην τιμολόγηση των παρεχομένων υπηρεσιών, υπέρ του δημοσίου, η ενημέρωση των συνδρομητών, με την εξαίρεση των χρηστών προπληρωμένων καρτών και των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας προπληρωμένου χρόνου, για την τροποποίηση τιμολογίων πραγματοποιείται οπωσδήποτε ένα (1) μήνα πριν τη θέση σε ισχύ των τροποποιημένων τιμολογίων μέσω:

• εύκολα προσβάσιμη ιστοσελίδα στον ιστότοπο του παρόχου, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων και με αναφορά σε εμφανές σημείο του έντυπου ή/και ηλεκτρονικού λογαριασμού. Στην περίπτωση που δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός η ενημέρωση γίνεται δια του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού ή/και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή

• μόνο του έντυπου ή/και ηλεκτρονικού λογαριασμού εφόσον παρέχεται εξατομικευμένη ενημέρωση στον καταναλωτή μόνο για τις τροποποιήσεις που τον αφορούν. Στην περίπτωση

που δεν αποστέλλεται έντυπος λογαριασμός ο καταναλωτής ενημερώνεται, δια του τρόπου με τον οποίο γίνεται η ειδοποίηση για την έκδοση του λογαριασμού, ότι υπάρχουν τροποποιήσεις τιμολογίων

Η ενημέρωση των συνδρομητών καρτοκινητής τηλεφωνίας προπληρωμένου χρόνου για την τροποποίηση τιμολογίων πραγματοποιείται οπωσδήποτε ένα (1) μήνα πριν τη θέση σε ισχύ των τροποποιημένων τιμολογίων ατελώς και σωρευτικά:

- μέσω εύκολα προσβάσιμης ιστοσελίδας στον ιστότοπο του παρόχου, η οποία χρησιμοποιείται αποκλειστικά για τον σκοπό της ενημέρωσης των συνδρομητών/χρηστών για τις τροποποιήσεις συμβατικών όρων και τιμολογίων,*
- με σχετικό σύντομο μήνυμα (SMS) το οποίο περιέχει αυτοτελώς την προτροπή ενημέρωσης για την τροποποίηση των τιμολογίων μέσω της ιστοσελίδας του σημείου i ανωτέρω και δεν συνδυάζεται με άλλες ενημερωτικές πληροφορίες του παρόχου προς τους χρήστες και*
- μέσω σύντομου ηχητικού μηνύματος κατά τη κλήση στον αριθμό ανανέωσης χρόνου ομιλίας για τριάντα ημέρες πριν την εφαρμογή, προτρέποντας τον συνδρομητή να ενημερωθεί μέσω της ειδικής ιστοσελίδας ή σημείων πώλησης. προτρέποντας τον συνδρομητή να ενημερωθεί μέσω ιστοσελίδας ή σημείων πώλησης.*

Η ενημέρωση μπορεί να γίνει και μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου εφόσον ο συνδρομητής έχει επιλέξει αυτή την δυνατότητα.

Η ενημέρωση περιλαμβάνει την αναλυτική περιγραφή των νέων τιμολογίων όπως διαμορφώνονται μετά την τροποποίησή τους, η οποία περιλαμβάνει όλα τα στοιχεία που είναι απαραίτητα για την τιμολόγηση των υπηρεσιών (ενδεικτικά αναφέρεται η εφάπαξ ή η ανά μονάδα χρέωσης, το θήμα χρέωσης, η τυχόν ελάχιστη χρέωση κλπ)".

Σχόλιο: Οι ως άνω προτάσεις της ΕΕΤΤ αποτελούν έκφραση της αποσπασματικής θεώρησης της προστασίας του καταναλωτή. Έχουμε ήδη αναφερθεί αναλυτικά στο παρόν κείμενο σχολιασμού στα αρνητικά για το κοινωνικό σύνολο αποτελέσματα μιας τέτοιας πολιτικής και στην μη εναρμόνισή της με την κείμενη νομοθεσία.

Δύο από τις πρακτικές επιπτώσεις των ανωτέρω προτάσεων είναι:

- Ότι σε περιπτώσεις αυξήσεων στα τιμολόγια (πλην μη γεωγραφικών, διεθνών) οι συνδρομητές θα έχουν έως και για τρεις (3) μήνες δικαίωμα να καταγγείλουν αζημίως της σύμβασής τους (!!). Πρόκειται ασφαλώς για υπερβολική και καταχρηστική σε βάρος του παρόχου ηλεκτρονικών επικοινωνιών επέκταση του δικαιώματος του καταναλωτή για αζήμια καταγγελία της σύμβασης. Λαμβάνοντας υπόψη τον τρόπο που λειτουργεί η αγορά, είναι βέβαιο ότι η πρόταση της ΕΕΤΤ θα προκαλέσει σημαντικά προβλήματα επηρεάζοντας αρνητικά τα οικονομικά δεδομένα της αγοράς, σε μια εποχή που ο

ανταγωνισμός και οι επενδύσεις είναι ζητούμενα για την εξυπηρέτηση των μεσοπρόθεσμων συμφερόντων των ελλήνων καταναλωτών.

- Ότι δεν επιτρέπονται αυξήσεις παγίου ή μείωση παρεχόμενων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών σε συμβάσεις ορισμένου χρόνου (άρα για όσους συνδρομητές είναι σε δέσμευση).

Η υιοθέτηση της Πρότασης αυτής θα είναι καθηλωτική για τις προοπτικές καινοτομίας και εισαγωγής νέων δυναμικών προϊόντων και υπηρεσιών στην ελληνική αγορά, καθώς θέτει αδικαιολόγητα τεχνητά εμπόδια στη δυνατότητα ανανέωσης και βελτίωσης των ποιοτικών χαρακτηριστικών των εκάστοτε διατιθέμενων υπηρεσιών. Παραγνωρίζει ιδίως το γεγονός ότι η δυναμική προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών προϋποθέτει τη δυνατότητα μετακίνησης της υφιστάμενης συνδρομητικής βάσης σε νέα προϊόντα και υπηρεσίες. Τούτο δε συμβαίνει τη στιγμή που η αγορά καλείται στο άμεσο μέλλον να ανταποκριθεί στην πρόκληση των υπηρεσιών μέσω δικτύων νέας γενιάς ωθώντας τους καταναλωτές σε υπηρεσίες της νέας ψηφιακής εποχής.

Η εν λόγω Πρόταση της ΕΕΤΤ, σε κάθε περίπτωση, παραβλέπει το γεγονός ότι κατά κανόνα οι ίδιες συμβάσεις ανανεώνονται ως προς την ορισμένη διάρκειά τους από τους συνδρομητές, καθώς οι συμβάσεις των τηλεπικοινωνιών αναφέρονται σε υπηρεσίες που είναι βασικές και απαραίτητες για τα νοικοκυριά και άρα μακροπρόθεσμης ζήτησης, αλλά έχουν υποχρεωτικά μικρή διάρκεια προκειμένου να προστατεύεται ο ανταγωνισμός και η δυνατότητα των τελικών χρηστών να αλλάζουν πάροχο εφόσον το επιθυμούν. Έτσι υπάρχει εξαιρετικά μεγάλη ποικιλομορφία στους χρόνους δέσμευσης της συνδρομητικής βάσης. Διαχειριστικά, η Πρόταση της ΕΕΤΤ υπαγορεύει ότι τυχόν αυξήσεις σε μία υπηρεσία, θα πρέπει να εφαρμόζονται μόνο στους εκτός δέσμευσης (out-of-commitment) συνδρομητές (άρα να δημιουργείται μία νέα υπηρεσία στην οποία θα μεταβαίνουν μόνο οι out-of-commitment συνδρομητές)..(!)

Ασφαλώς, τέτοιες λογικές αναχαιτίζουν την πρόοδο και πόρρω απέχουν από το να προστατεύουν τα μακροπρόθεσμα συμφέροντα του καταναλωτικού κοινού. Σημειωτέον, ότι ακόμη και ο κώδικας για τα δικαιώματα των ευρωπαϊκών καταναλωτών ηλεκτρονικών υπηρεσιών (CODE OF EU ONLINE RIGHTS) προσδιορίζει ως αθέμιτη δέσμευση των συνδρομητών χωρίς δικαίωμα καταγγελίας σε περίπτωση σημαντικών αυξήσεων στις τιμές⁷. ΔΕΝ ΑΠΑΓΟΡΕΥΕΙ ΒΕΒΑΙΑ ΤΙΣ ΑΥΞΗΣΕΙΣ!!

⁷ CODE OF EU ONLINE RIGHTS - Chapter 7: Fair contract terms & conditions:

Any consumer in the EU, also in the digital environment, is protected from unfair standard contract terms by traders that create an unreasonable imbalance to the detriment of the consumer. If a contract contains such terms, the consumer is not bound by them, although the contract itself usually remains valid. Unfair terms are in particular: - Contract terms that a consumer did not have any real opportunity to become acquainted

Από κοστολογική σκοπιά μια τέτοια ρύθμιση θα σήμαινε ότι οι πάροχοι δεν έχουν τη δυνατότητα να προσαρμόζονται σε αλλαγές στη δομή κόστους των υπηρεσιών τους, οι οποίες δεν ελέγχονται από τους ίδιους.

Ενδεικτικά αναφέρεται ότι σε περιπτώσεις παροχής υπηρεσιών που προσφέρουν δωρεάν ενσωματωμένο χρόνο ομιλίας, ενδεχόμενη αναπροσαρμογή των τελών διασύνδεσης, ή αναπροσαρμογή στα πάγια μηνιαία τέλη χρήσης Πλήρους Τοπικού Βρόχου, ή αύξηση στα κόστη διασύνδεσης προς συγκεκριμένους εθνικούς προορισμούς κλπ, έχουν –αναγκαστικά– ευθεία επίπτωση στο μεταβλητό κόστος της υπηρεσίας. Εντούτοις, βάσει των εν λόγω προτάσεων της ΕΕΤΤ, ο πάροχος δε θα μπορεί να προβεί σε εύλογη μετακύλιση του σχετικού κόστους.

Μια τέτοια προοπτική θα ήταν εξαιρετικά αποθαρρυντική για τη δραστηριοποίηση παρόχων στην ελληνική Επικράτεια και την ανάπτυξη του ανταγωνισμού. Θα ήταν για παράδειγμα αδύνατο να εφαρμοστεί πολιτική ορθής χρήσης σε πακέτα όταν αυτό καθίσταται απαραίτητο από τις περιστάσεις. Επιπλέον, κάθε φορά που κάποιος πάροχος θα επιθυμούσε να προχωρήσει σε αύξηση παγίου ή σε περιορισμό των παρεχόμενων υπηρεσιών, θα έπρεπε να εξαιρεί οι πελάτες που είναι σε σύμβαση ορισμένου χρόνου (άρα σε δέσμευση), το οποίο στην πράξη θα σήμαινε διπλή υλοποίηση και σταδιακή μετάβαση των συνδρομητών στη νέα υπηρεσία, καθώς θα έληγε η σύμβασή τους. Μια τέτοια η προσέγγιση των υπηρεσιών θα ήταν μάλλον δίχως νόημα από εμπορική σκοπιά. Η ΕΕΤΤ πρέπει να αντιληφθεί ότι η μέχρι σήμερα πρακτική της τροποποίησης με την παροχή στον συνδρομητή του δικαιώματος να καταγγείλει τη σύμβασή του είναι η μόνη λύση για την αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και προστατεύει επαρκώς τα συμφέροντα των καταναλωτών καθώς αυτοί ενημερώνονται ποικιλοτρόπως για τυχόν αλλαγές.

Τέλος, επισημαίνεται ότι εφόσον η ΕΕΤΤ προχωρήσει στην υιοθέτηση αυτών των Προτάσεων, θα αυξηθεί η πολυπλοκότητα και το κόστος διαχείρισης πελατών κάθε φορά που αυξάνονται οι τιμές και όποτε συντρέχουν περιστάσεις για μονομερή καταγγελία της σύμβασης από τον συνδρομητή, δεδομένου ότι σύμφωνα με τις υπό διαβούλευση προτάσεις η δυνατότητα αζήμιας καταγγελίας δεν θα εφαρμόζεται μέχρι μια ορισμένη ημερομηνία, αλλά θα εξαρτάται από τις ημερομηνίες λήξης των

with before the conclusion of the contract, but which bind the consumer; - Contract terms that exclude or hinder the consumer's right to take legal action or exercise any other legal remedy (e.g. by requiring them to take disputes exclusively to arbitration); - Contract terms automatically extending a contract of fixed duration when the deadline fixed for the consumer to express his desire not to extend it is unreasonably short; - Contract terms that allow considerable price increases without giving the consumer the right to cancel the contract.
<https://ec.europa.eu/digital-single-market/sites/digital-agenda/files/Code%20EU%20online%20rights%20EN%20final%202.pdf>

λογαριασμών. Μια τέτοια ρύθμιση θα έθετε σοβαρότατα εμπόδια στη διαχείριση των πελατών, πλήττοντας δυσανάλογα τους μικρότερους παρόχους και τον ανταγωνισμό.

Αίτημα: Ζητούμε να αναθεωρηθούν ριζικά οι ως άνω προτάσεις λαμβάνοντας υπόψη τα ανωτέρω σχόλια και να αποκλεισθεί κάθε ενδεχόμενο υποχρεωτικής εφαρμογής τέτοιων ρυθμίσεων σε υφιστάμενους συνδρομητές.

Υπάρχει απόλυτη συστημική αδυναμία να ικανοποιηθεί η μεταβλητή ημερομηνία στο δικαίωμα αζήμιας καταγγελίας. Το μακρύ διάστημα δικαιώματος αζήμιας καταγγελίας που καταστρατηγεί την έννοια της ελάχιστης παραμονής και θα γίνει αντικείμενο κακόβουλης εκμετάλλευσης.

Οι προθεσμίες για την καταγγελία της σύμβασης σε περίπτωση σημαντικών μονομερών αλλαγών από τον πάροχο πρέπει να παραμείνουν ως έχουν, καθώς πρέπει να παρέχεται η δυνατότητα αζήμιας αποδέσμευσης πριν την εφαρμογή των μονομερών αλλαγών/ αυξήσεων. Αρκεί οι πάροχοι να συμμορφώνονται με τον οριζόμενο στον ισχύοντα Κανονισμό τρόπο ενημέρωσης (σωστές ημερομηνίες και με ορθή αποτύπωση).

Αντιτιθέμεθα απόλυτα στην προοπτική απαγόρευσης αλλαγής του παγίου ή των παρεχόμενων υπηρεσιών, εντός δέσμευσης (συμβάσεις ορισμένου χρόνου), καθώς κάτι τέτοιο θα σήμαινε τεράστιο πρόσθετο διαχειριστικό φόρτο και θα καθιστούσε σχεδόν αδύνατη την εμπορική διαχείριση των πελατών. Προτείνουμε δε, να υπάρχει αυστηρότερος έλεγχος στην εφαρμογή της υφιστάμενης διαδικασίας η οποία διασφαλίζει διαφανή & έγκαιρη ενημέρωση του καταναλωτή, χωρίς να εισάγει ασύμμετρο κόστος για τους παρόχους.

13 – Παράγραφοι 2.1.15 (ια): Αναφορικά με την παροχή υπηρεσιών σε χρήστες εταιρικών προγραμμάτων

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"(ια) Κάθε πρόσωπο που παρέχει δημόσια δίκτυα ή/και υπηρεσίες ηλεκτρονικών υπηρεσιών και διαθέτει πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες τα οποία ενεργοποιούνται πέραν του προγράμματος που έχει ενεργοποιηθεί από τον συνδρομητή, οφείλει να παρέχει τα πρόσθετα πακέτα και υπηρεσίες και στους συνδρομητές εταιρικών συμβολαίων, τιμολογώντας τον χρήστη του εταιρικού προγράμματος σε ξεχωριστό λογαριασμό στον οποίο δεν έχει πρόσβαση η εταιρεία αλλά μόνο ο χρήστης. Είναι στην διακριτική ευχέρεια του παρόχου ηλεκτρονικών υπηρεσιών εάν θα προσφέρει δυνατότητα αντικατάστασης του επιλεγμένου εταιρικού προγράμματος με άλλο πρόγραμμα κατ' επιλογήν του χρήστη του εταιρικού προγράμματος.*

Σχόλιο: Δεν είναι αντιληπτοί οι στόχοι που εξυπηρετεί η εν λόγω Πρόταση της ΕΕΤΤ. Παρακαλούμε την ΕΕΤΤ όπως διευκρινίσει τους λόγους που επιβάλλουν τη συγκεκριμένη ρύθμιση.

14. Παράγραφος 3.2.2 (β): Μετακόμιση γραμμής - ενεργοποίηση νέας γραμμής και κατάργηση παλαιάς γραμμής την ίδια ημέρα

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"Στις περιπτώσεις που ο συνδρομητής υποβάλλει αίτημα μεταφοράς γραμμής σταθερής τηλεφωνίας χωρίς παράλληλη αλλαγή παρόχου, ο πάροχος υποχρεούται να διακόπτει την παροχή υπηρεσιών στην υφιστάμενη γραμμή και να ενεργοποιεί την νέα γραμμή, την ίδια ημέρα, την οποία θα έχει ορίσει ο συνδρομητής κατά το αίτημα μεταφοράς της γραμμής, τηρουμένων των χρονικών περιορισμών όπως αυτοί ορίζονται στην κείμενη νομοθεσία".*

Σχόλιο: Η διαδικασία μετακόμισης αφορά στην εμπορική πολιτική κάθε παρόχου και η θέσπιση υποχρεώσεων όπως οι προτεινόμενες, δεν λαμβάνει υπόψη αντικειμενικά δεδομένα που συνδέονται με τη φύση των παρεχόμενων υπηρεσιών, ούτε τις πραγματικές δυσχέρειες που αντιμετωπίζει ο πάροχος υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που λαμβάνει χονδρική πρόσβαση. Είναι εσφαλμένο να δημιουργείται στους συνδρομητές η εντύπωση ότι είναι πάντα εφικτή η ενεργοποίηση νέας γραμμής και η κατάργηση της παλαιάς την ίδια ημέρα. Είναι επίσης λανθασμένο να ζητούνται από τον πάροχο υπηρεσιών ηλεκτρονικών υπηρεσιών ευθύνες όταν η ταυτόχρονη ενεργοποίηση στη νέα διεύθυνση και η κατάργηση στην παλαιά δεν διασφαλίζονται από τον πάροχο χονδρικής. Θα αναμέναμε από την ΕΕΤΤ να μην προτείνει υποχρεώσεις που δεν υποστηρίζονται επαρκώς από το πλαίσιο που διέπει τη χονδρική πρόσβαση και των οποίων η τήρηση δεν είναι εφικτή υπό τις κρατούσες συνθήκες. Αυτό που η Πρόταση αντιμετωπίζει ως αίτημα μετακόμισης, στη χονδρική πρόσβαση δεν αντιμετωπίζεται διαφορετικά από ένα οποιοδήποτε αίτημα παροχής ανενεργού τοπικού βρόχου. Η Πρόταση παραγνωρίζει αντικειμενικά δεδομένα, όπως ότι στον πάροχο χονδρικής πρόσβασης δεν καταχωρείται αίτημα μεταφοράς γραμμής, ούτε εφαρμόζεται στη μετακόμιση διαφορετικό SLA από αυτό που ισχύει για τον ανενεργό τοπικό βρόχο. Ο πάροχος χονδρικής δεν συγχρονίζει τα δύο ξεχωριστά αιτήματα που πρέπει να υποβληθούν προς υλοποίηση από τον πάροχο χονδρικής σε περιπτώσεις μετακόμισης. Η προσπάθεια εξομοίωσης αυτής της διαδικασίας, με ενέργειες του παρόχου, χωρίς ταυτόχρονη συμμόρφωση του παρόχου χονδρικής, αυξάνει άδικα το κόστος των παρεχόμενων υπηρεσιών χονδρικής για τον πάροχο. Σημειωτέον ότι οι εναλλακτικοί πάροχοι έχουν επανειλημμένα ζητήσει να τροποποιηθεί το ρυθμιστικό πλαίσιο

της χονδρικής πρόσβασης ώστε οι συνδρομητές τους που μετακομίζουν να ταλαιπωρούνται όσο το δυνατόν λιγότερο, χωρίς όμως οι προτάσεις τους να γίνουν αποδεκτές.

Περαιτέρω η εν λόγω Πρόταση παραβλέπει εντελώς την πραγματική / πρακτική λειτουργία της όλης διαδικασίας, όπου συνήθως απαιτείται διαφορετικός προγραμματισμός ανά περίπτωση ανάλογα με τις ανάγκες του πελάτη/καταναλωτή.

Σε κάθε περίπτωση, η υιοθέτηση της Πρότασης αυτής θα οδηγήσει σε αύξηση του λειτουργικού κόστους των παρόχων υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Αίτημα: Ζητείται η διαγραφή της Πρότασης, εκτός εάν η ΕΕΤΤ μεριμνήσει ώστε να υποστηρίζεται πλήρως από τον πάροχο χονδρικής πρόσβασης. Σε κάθε περίπτωση και μέχρι τη προσαρμογή του παρόχου χονδρικής πρόσβασης, η παραπάνω πρόταση θα πρέπει να παρέχεται ευελιξία στον πάροχο προκειμένου να διασφαλίζει τη φιλικότερη προς τους συνδρομητές του διαδικασία και με βάση την πελατοκεντρική εμπορική πολιτική του.

15. Παράγραφος 3.1.5 (δ): Χρέωση τελών σύνδεσης περιόδου φραγής

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *"Ο πάροχος δύναται να χρεώνει τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο συμπεριλαμβανομένων και τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα μόνο κατά την ανωτέρω προβλεπόμενη περίοδο προσωρινής διακοπής των τριάντα (30) ημερών. Στην περίπτωση όπου η προσωρινή διακοπή συμπίπτει με ολόκληρη την περίοδο τιμολόγησης, ο πάροχος δύναται να χρεώνει μόνο τα πάγια τέλη σύνδεσης στο τηλεφωνικό δίκτυο που αντιστοιχούν στις παρεχόμενες υπηρεσίες για τις οποίες δεν υφίσταται προσωρινή διακοπή, μη συμπεριλαμβανομένων τελών που αφορούν σε προπληρωμένα πακέτα υπηρεσιών. Τα τέλη αυτά αναγράφονται ρητά στην σύμβαση του συνδρομητή. Κατά την προσωρινή διακοπή ο πάροχος οφείλει να ενημερώνει τον συνδρομητή για τις ανωτέρω χρεώσεις και ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί την άμεση οριστική διακοπή του".*

Σχόλιο: Για τη συμμόρφωση των παρόχων θα απαιτηθούν σημαντικές αλλαγές στα πληροφοριακά συστήματα, οι οποίες ενέχουν σοβαρό οικονομικό κόστος. Επίσης, η οριστική διακοπή περιλαμβάνει και τεχνικές εργασίες του παρόχου που ελέγχει το δίκτυο πρόσβασης για την κατάργηση της γραμμής. Οι εργασίες αυτές διαρκούν από 5 έως 20 ημέρες, διάστημα κατά το οποίο οι εναλλακτικοί πάροχοι χρεώνονται πάγια τέλη χωρίς να δύνανται να μετακυλύουν το κόστος αυτό στον πελάτη.

Αίτημα: Ζητείται η διαγραφή της Πρότασης. Εφόσον παραμείνει θα πρέπει η χρέωση οριστικής διακοπής να γίνεται έως την ολοκλήρωση της κατάργησης της γραμμής και για όχι

μεγαλύτερο διάστημα από το προβλεπόμενο διάστημα ολοκλήρωσης του αιτήματος που ορίζεται στην εκάστοτε Προσφορά Αναφοράς.

16. Παράγραφος 3.1.6 (α): Κανόνες για έντυπο / ηλεκτρονικό λογαριασμό και μετάβαση σε ηλεκτρονικό

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: "Οι λογαριασμοί χρέωσης των συνδρομητών με το αντίτιμο των παρεχομένων από τον πάροχο Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών πρέπει να περιέχουν ελάχιστο επίπεδο αναλυτικής χρέωσης, το οποίο διατίθεται χωρίς πρόσθετο τέλος, όπως αυτό κατά καιρούς καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, ύστερα από διαβούλευση με τα ενδιαφερόμενα μέρη. Οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση, ανωτέρω λογαριασμοί παρέχονται στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης. Σε περίπτωση:

i) που ο καταναλωτής λαμβάνει υπηρεσίες τηλεφωνίας σε συνδυασμό με υπηρεσίες πρόσβασης στο διαδίκτυο ή,

ii) που η υπηρεσία παρέχεται σε εταιρικό ΑΦΜ με περισσότερες από 4 συνδέσεις, οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται είτε στον έντυπο λογαριασμό χρέωσης είτε μέσω διαδικτυακής εφαρμογής είτε μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή κατ' επιλογήν του παρόχου Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών.

Όταν οι πληροφορίες λογαριασμού και η αναλυτική χρέωση παρέχονται μέσω διαδικτυακής εφαρμογής ή μέσω αποστολής στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του συνδρομητή:

i) η ενημέρωση για την έκδοση του λογαριασμού χρέωσης γίνεται είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου είτε με αποστολή γραπτού μηνύματος (SMS) στην ηλεκτρονική διεύθυνση ή συνδρομητικό αριθμό που έχει δηλώσει ο καταναλωτής,

ii) παρέχεται η δυνατότητα στον καταναλωτή εάν το επιθυμεί να λαμβάνει τις πληροφορίες λογαριασμού και την αναλυτική χρέωση μέσω έντυπου λογαριασμού

iii) με πρωτοβουλία του παρόχου οι καταναλωτές ενημερώνονται για την αλλαγή του τρόπου αποστολής τουλάχιστον δύο (2) μήνες πριν την διακοπή της αποστολής των έντυπων λογαριασμών καθώς και για τον τρόπο δήλωσης της μη αποδοχής της αλλαγής αυτής".

Αίτημα: Ζητείται να διευκρινιστεί αν η «αναλυτική χρέωση» αφορά εκτενές επίπεδο ανάλυσης λογαριασμού. Στην περίπτωση που ο πελάτης επιλέξει έντυπο λογαριασμό θα πρέπει να είναι στη διακριτική ευχέρεια του παρόχου η παροχή και ηλεκτρονικού λογαριασμού.

16. Παράγραφος 3.1.7 (γ): Αλλαγή κύκλου τιμολόγησης κατόπιν αιτήματος

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: "Η έκδοση των λογαριασμών χρέωσης ενός συνδρομητή γίνεται την ίδια ημερομηνία κάθε μήνα ή κάθε δίμηνο, για τους μηνιαίους και τους διμηνιαίους λογαριασμούς, αντίστοιχα. Ο κύκλος τιμολόγησης δύναται να αλλάξει κατόπιν αιτήματος του συνδρομητή εφόσον ο πάροχος δεν ακολουθεί τον ίδιο κύκλο τιμολόγησης για όλους τους συνδρομητές. Στους λογαριασμούς χρέωσης αναγράφεται η προθεσμία εξόφλησής τους. Σε κάθε περίπτωση η προθεσμία αυτή δεν μπορεί να είναι μικρότερη από την προηγούμενη της ημέρας κατά την οποία συμπληρώνεται ένας (1) μήνας από την ημερομηνία έκδοσης του λογαριασμού χρέωσης η οποία αναγράφεται επ' αυτού. Ο πάροχος οφείλει να μεριμνά για την όσο το δυνατόν ταχύτερη επίδοση στους συνδρομητές των εκδιδόμενων από αυτόν λογαριασμών χρέωσης".

Σχόλιο: Η Πρόταση δεν είναι επαρκώς μελετημένη, εγκυμονεί κινδύνους και δημιουργεί πρόσθετα κόστη για αποστολή διπλών λογαριασμών.

Είναι πιθανόν ο Πελάτης να αλλάζει συστηματικά κύκλο τιμολόγησης και να επιμηκύνει την πληρωμή, αυξάνοντας την επισφάλεια του παρόχου.

Επίσης, η δυνατότητα επιλογής κύκλου τιμολόγησης, ενδεχομένως να οδηγήσει σε συσσώρευση συνδρομητών σε συγκεκριμένους κύκλους τιμολόγησης δημιουργώντας τεράστια διαχειριστικά προβλήματα στη διαδικασία έκδοσης και αποστολής λογαριασμών.

Επιπλέον, η αλλαγή κύκλων τιμολόγησης δημιουργεί χρεωπιστωτικές εγγραφές, οι οποίες δυσχεραίνουν την κατανόηση των λογαριασμών και οδηγούν σε δυσαρέσκεια των συνδρομητών. Μάλιστα, οι εταιρείες του κλάδου, συστηματικά προσπαθούν να διατηρούν το κύκλο τιμολόγησης ακόμα και σε περίπτωση αλλαγής υπηρεσίας, ώστε να είναι κατανοητά τα σχετικά τιμολόγια που εκδίδονται.

Η διαδικασία αλλαγής κύκλου τιμολόγησης απαιτεί αρκετή υλοποίηση στα συστήματα μιας εταιρείας, ενώ παράλληλα, λόγω της ύπαρξης χρεωπιστωτικών τιμολογήσεων, δημιουργεί δυσκολία διαχείρισης στην Εξυπηρέτηση Πελατών αλλά και κατανόησης από τους συνδρομητές.

Αίτημα: Ζητείται να διαγραφεί η Πρόταση.

17. Παράγραφος 3.1.7 (δ): Υποχρέωση επιστροφής ποσού σε περίπτωση πιστωτικού λογαριασμού μέχρι την ημερομηνία λήξης

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: "Σε περίπτωση λογαριασμού με πιστωτικό υπόλοιπο, το υπόλοιπο αυτό επιστρέφεται στον συνδρομητή, χωρίς να απαιτείται η υποβολή ειδικής προς τούτο

αίτησης από τον συνδρομητή. Η επιστροφή γίνεται εντός της ίδιας προθεσμίας που θα ετίθετο για την εξόφληση του λογαριασμού εάν ήταν χρεωστικός και μέσω του ίδιου μέσου που ο συνδρομητής έχει δηλώσει ότι θα πληρώνει τους λογαριασμούς του”.

Σχόλιο: Η φράση «μέσω του ίδιου μέσου» είναι ασαφής & όχι προς όφελος του καταναλωτή αφού ενδεχομένως το μέσο να μην είναι πια διαθέσιμο (π.χ. πληρωμή μέσω πιστωτικής κάρτας που έχει λήξει). Περαιτέρω η φράση «εντός της ίδιας προθεσμίας» είναι εξίσου ασαφής αφού δεν προσδιορίζει τη προθεσμία πληρωμής ως συνάρτηση του μέσου π.χ. κάποιος που εξοφλεί τους μετρητοίς, θα πρέπει να προσέλθει, αντίστοιχα, σε αόριστο χρόνο σε κάποιο κατάστημα για να εισπράξει την πίστωσή του, ενώ ο πάροχος θα πρέπει να δύναται να καταβάλλει άμεσα το όποιο ποσό, χωρίς καμία εύλογη προειδοποίηση. Η Πρόταση θα πρέπει να αφορά μόνο σε ανενεργούς πελάτες αφού στους ενεργούς τα ποσά θα συμψηφίζονται, εκτός από περιπτώσεις που τα ποσά υπερβαίνουν κάποιο κατώτατο όριο (πχ πάνω από 100€). Για τους μη ενεργούς πελάτες θα πρέπει να υπάρχει όριο πάνω από το οποίο θα γίνονται επιστροφές ποσών (π.χ. πάνω από 2€). Για λόγους διαχείρισης τα μέσα επιστροφής θα πρέπει να είναι στην ευχέρεια του παρόχου, αλλά να παρέχουν κάποια κριτήρια όπως πρόσβαση για όλους, πανελλαδική κάλυψη κλπ.

18. Παράγραφος 3.1.8 (δ): Διαδικασία ενημέρωσης και παρακολούθησης πορείας βλάβης

Η Πρόταση της ΕΕΤΤ: *“Κατά την αναγγελία βλάβης, ο πάροχος Δημοσίων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών δίνει στον συνδρομητή κωδικό βλάβης. Ο συνδρομητής αναφέροντας τον κωδικό βλάβης μπορεί να πληροφορείται για την πορεία αποκατάστασης της βλάβης μέσω της ειδικής τηλεφωνικής γραμμής εξυπηρέτησης βλαβών καθώς και μέσω ειδικής διαδικτυακής πύλης, η οποία ενημερώνεται για την πορεία της βλάβης ημερησίως. Με την αποκατάσταση της βλάβης, ο πάροχος ενημερώνει τον καταναλωτή”.*

Σχόλιο: Και αυτή η Πρόταση της ΕΕΤΤ δημιουργεί πρόσθετα κόστη σε βάρος των παρόχων. Για τη συμμόρφωση θα απαιτηθεί η υλοποίηση σχετικής σελίδας, διαδικασίας ενημέρωσης και σχετικής υποδομής. Επίσης, δεν είναι σαφές το επίπεδο της πληροφορίας που θα πρέπει να εμφανίζεται.

Επίλογος

Δεδομένου ότι η ΕΕΤΤ, ως ανεξάρτητη Ρυθμιστική Αρχή, ορίζει η ίδια το ειδικό κανονιστικό πλαίσιο για την αγορά των υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών, του οποίου την εφαρμογή εποπτεύει και ελέγχει στη συνέχεια, θα ανέμενε κανείς η ΕΕΤΤ να μην αντιμετωπίζει μόνο από θεωρητική σκοπιά τις προτεινόμενες ρυθμίσεις, αλλά να σκύβει κοντά στην πραγματική τους

διάσταση, να συζητεί τις πραγματικές επιπτώσεις τους στην αγορά και να λαμβάνει υπόψη της τις προτάσεις της αγοράς για εναλλακτικά μέτρα και ρυθμίσεις προς την κατεύθυνση της βελτίωσης των παρεχόμενων υπηρεσιών. Στο παρελθόν, όποτε η ΕΕΤΤ εφάρμοσε την πολιτική αυτή, τα θετικά αποτελέσματα ήταν άμεσα και ορατά για όλη την αγορά. Κομμάτια της αγοράς αυτής είναι τόσο οι καταναλωτές, όσο και οι πάροχοι, με τα συμφέροντά τους να ταυτίζονται. Η δυσπιστία για τους παρόχους που αντανακλάται στις προτεινόμενες ρυθμίσεις δεν είναι προς τη σωστή κατεύθυνση. Η μέριμνα για την προώθηση ρυθμίσεων που ενισχύουν τη δυνατότητα των παρόχων να ανταγωνίζονται μεταξύ τους με όρους ισοτιμίας και αναφορικά με την ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, είναι που πραγματικά προστατεύει και ενισχύει τις επιλογές των συνδρομητών και όχι η στείρα επιβολή περαιτέρω υποχρεώσεων σε βάρος των παρόχων. Σε κάθε περίπτωση, οι κανονιστικές “επιλογές” της ΕΕΤΤ θα πρέπει να αιτιολογούνται ειδικά και με επάρκεια, να συνοδεύονται από σχετικές αναλύσεις και να τυγχάνουν της δέουσας διαβούλευσης με τους φορείς της αγοράς στα πρότυπα σχετικών πρακτικών άλλων ευρωπαϊκών χωρών.

Ενόψει των ανωτέρω καλούμε την ΕΕΤΤ να αναθεωρήσει τις Προτάσεις της αποφεύγοντας απλουστευτικές, αποσπασματικές και μη επαρκώς μελετημένες προσεγγίσεις. Ζητείται περαιτέρω διαβούλευση, μελέτη και συζήτηση με όλους τους εμπλεκόμενους φορείς.
