



ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

**ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ
ΤΡΟΠΟΠΟΙΗΣΗ ΤΟΥ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟΥ ΤΗΣ ΦΟΡΗΤΟΤΗΤΑΣ
ΑΡΙΘΜΩΝ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ**

Μαρούσι, Ιούλιος 2017

Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Πρόλογος

Το παρόν Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης έχει ετοιμαστεί από την Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ) και αφορά σε θέματα που άπτονται της παροχής της διευκόλυνσης της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά, συγκεκριμένα δε σε σχέδιο τροποποίησης της Απόφασης της ΕΕΤΤ ΑΠ. 696/115/11-7-2013 (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα από τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/14/20-2-2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014).

Η ΕΕΤΤ προσκαλεί τους ενδιαφερόμενους φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με το υφιστάμενο κανονιστικό πλαίσιο αναφορικά με τη Φορητότητα Αριθμών στην Ελληνική Αγορά και τα ζητήματα που έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του, με έμφαση κυρίως στις προτεινόμενες τροποποιήσεις του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική αγορά. Αν υπάρχουν απόψεις ή σχόλια που δεν καλύπτονται από το παρόν κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης, παρακαλούμε να τις συμπεριλάβετε στις απαντήσεις σας.

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβληθούν επωνύμως, στην Ελληνική γλώσσα, σε έντυπη ή/και σε ηλεκτρονική μορφή στην ηλεκτρονική διεύθυνση portability@eett.gr όχι αργότερα από την **21η Σεπτεμβρίου 2017** και ώρα 13:00μμ. Τυχόν ανώνυμες απαντήσεις δεν θα ληφθούν υπόψη. Οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να ζητήσουν την απόκρυψη της ταυτότητάς τους.

Οι απαντήσεις πρέπει να φέρουν την ένδειξη:

Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά

Οι απαντήσεις πρέπει να υποβάλλονται στην ακόλουθη διεύθυνση:

ΕΕΤΤ

Λ. Κηφισίας 60,

15125 Μαρούσι

Αττική

Διεύθυνση Ηλεκτρονικού Ταχυδρομείου : portability@eett.gr

Κατά τη διάρκεια της Δημόσιας Διαβούλευσης είναι δυνατό να παρέχονται από την ΕΕΤΤ διευκρινιστικές απαντήσεις σε ερωτήσεις των ενδιαφερομένων, οι οποίες πρέπει να υποβάλλονται επώνυμα, μόνο μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση: portability@eett.gr

Το παρόν κείμενο δεν δεσμεύει την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει.

1 Εισαγωγή

Στόχος της παρούσας Δημόσιας Διαβούλευσης είναι να λάβει η ΕΕΤΤ τις απόψεις και τα σχόλια από όλους τους ενδιαφερόμενους φορείς σχετικά με ζητήματα που ενδεχομένως έχουν ανακύψει κατά την εφαρμογή του υφιστάμενου κανονιστικού πλαισίου της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά καθώς και σχετικά με τις τροποποιήσεις που η ΕΕΤΤ προτείνει με την παρούσα, τις οποίες θέτει σε Δημόσια Διαβούλευση.

Ειδικότερα, η ΕΕΤΤ υποβάλλει σχέδιο προτεινόμενων τροποποιήσεων του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά με σκοπό τη βελτίωση των διαδικασιών φορητότητας ώστε να επιτευχθεί μεγιστοποίηση των ωφελειών για τους καταναλωτές και η περαιτέρω ανάπτυξη του ανταγωνισμού που επιφέρει η εφαρμογή της φορητότητας αριθμών στην αγορά των ηλεκτρονικών επικοινωνιών.

Εν συνόψει οι σημαντικότερες αλλαγές που εισάγονται με το τιθέμενο σε Δημόσια Διαβούλευση σχέδιο προτεινόμενων τροποποιήσεων του Κανονισμού είναι οι ακόλουθες :

α. Τροποποιείται η διαδικασία υποβολής αίτησης ακύρωσης αιτήματος της φορητότητας αριθμών ώστε αφενός να ευθυγραμμιστεί με το δικαίωμα υπαναχώρησης που διαθέτουν οι συνδρομητές που συνάπτουν συμβάσεις από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος και τη σχετική προθεσμία και αφετέρου να αντιμετωπιστούν τα προβλήματα που έχουν εμφανιστεί με την υφιστάμενη διαδικασία καθώς πολλοί συνδρομητές, παρόλο που επιθυμούν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, δεν προλαβαίνουν να το πράξουν πριν την υλοποίηση της φορητότητας του αριθμού τους. Αποτέλεσμα αυτού είναι οι συνδρομητές να υφίστανται ταλαιπωρία για να επιστρέψουν στον πάροχο που επιθυμούν καθώς είναι αναγκασμένοι να προβούν σε πρόσθετες επικοινωνίες με τους παρόχους παραπονούμενοι για τη μεταφορά χωρίς τη βούλησή τους και επιδιώκοντας την επίτευξη της επιστροφής τους. Ομοίως, οι πάροχοι επιβαρύνονται με πρόσθετα κόστη για την υλοποίηση των διαδοχικών φορητοτήτων καθώς και με πρόσθετα διαχειριστικά κόστη.

β. Επιβάλλεται σε όλους τους παρόχους με περισσότερους από 50.000 συνδρομητές η υποχρέωση της παροχής στους συνδρομητές της δυνατότητας να υποβάλλουν την αίτηση ακύρωσης μέσω τηλεφωνικής κλήσης σε αυτοματοποιημένο σύστημα IVR (Interactive Voice Response).

γ. Παρέχεται η δυνατότητα στην ΕΕΤΤ να αποφασίζει την εφαρμογή ενιαίου τέλους αίτησης φορητότητας από όλους τους παρόχους, ιδίως σε περιπτώσεις μη υποβολής κοστολογικών στοιχείων από τους παρόχους. Το τέλος αυτό θα προκύπτει από την ανάλυση του κόστους που η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί με δικό της Bottom-Up μοντέλο χρησιμοποιώντας στοιχεία της αγοράς που έχει στη διάθεσή της.

2. Προτεινόμενες τροποποιήσεις

Οι τιθέμενες σε δημόσια διαβούλευση τροποποιήσεις του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών έχουν ως εξής :

1. Στο εδ. α' (Τέλος αίτησης φορητότητας) της παρ. 2 του Τμήματος Α του άρθρου 6 προστίθεται τελευταίο σημείο ως εξής:

«ν. Η ΕΕΤΤ, ιδίως σε περιπτώσεις μη υποβολής κοστολογικών στοιχείων από τους παρόχους-δότες, δύναται να αποφασίζει την εφαρμογή ενιαίου τέλους αίτησης φορητότητας από όλους τους παρόχους. Το τέλος αυτό προκύπτει από την ανάλυση του κόστους που η ΕΕΤΤ πραγματοποιεί με δικό της Bottom-Up μοντέλο χρησιμοποιώντας στοιχεία της αγοράς που έχει στη διάθεσή της.»

2. Το Τμήμα Β του άρθρου 6 αντικαθίσταται ως εξής:

«Τμήμα Β : Τέλη υπηρεσιών λιανικής

1. Οι συνδρομητές του παρόχου-δότη δεν επιβαρύνονται από αυτόν για την παροχή της φορητότητας των αριθμών τους ούτε για την αποσύνδεσή τους από το δίκτυό του προκειμένου να πραγματοποιηθεί η φορητότητα των αριθμών στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη.

2. α. Οι τυχόν χρεώσεις των παρόχων-δεκτών στους συνδρομητές για την παροχή της φορητότητας των αριθμών τους, δεν πρέπει να αποτρέπουν τη χρήση της φορητότητας αριθμού και δεν επιτρέπεται να περιορίζονται μόνο σε συγκεκριμένες κατηγορίες συνδρομητών (π.χ. μόνο σε συνδρομητές καρτοκινητής, ή μόνο σε συνδρομητές συγκεκριμένων παρόχων-δοτών).

- β. Δεν επιτρέπεται η αναδρομική επιβολή τέλους για την παροχή της φορητότητας αριθμού από τους παρόχους-δέκτες κατά την αποσύνδεση των συνδρομητών από το δίκτυό τους.»

3. Το εδ. β' της παρ. 1 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«β. Ο πάροχος-δότης οφείλει να διακόψει όλες τις παρεχόμενες από αυτόν υπηρεσίες, οι οποίες σχετίζονται με τον(τους) μεταφερόμενο(-ους) αριθμό(-ούς) (π.χ. αφορά και στην τυχόν υπάρχουσα υπηρεσία σύνδεσης στο διαδίκτυο μέσω του παρόχου-δότη), εκτός αν ζητηθεί διαφορετικά από τον συνδρομητή και είναι τεχνικά εφικτό και διαθέσιμο εμπορικά από τον πάροχο-δότη. Η διακοπή υλοποιείται με την ολοκλήρωση της φορητότητας και τη μεταφορά του συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη, με την επιφύλαξη της παραγράφου 12.»

4. Το εδ. δ' της παρ. 1 του άρθρου 7 καταργείται.

5. Το σημείο (4) του εδαφίου α της παρ. 2 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«(4) τηλεφωνικά μέσω κλήσεων σε αυτοματοποιημένο σύστημα IVR (Interactive Voice Response), και μόνο για τη μεταφορά μεμονωμένων αριθμών. Στην περίπτωση αυτή, η κλήση πρέπει να γίνεται από τη

γραμμή του συνδρομητή με τον αριθμό για τον οποίο υποβάλλεται η αίτηση φορητότητας προς συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό του παρόχου-δέκτη, ο οποίος δεν είναι αριθμός υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Κατά την κλήση αυτή, ο συνδρομητής δηλώνει με κατάλληλη επιλογή ή απάντηση στο IVR ότι επιθυμεί την κατάθεση της αίτησης φορητότητας.»

6. Το εδάφιο α' της παρ. 4 του άρθρου 7 αντικαθίσταται ως εξής:

«4. α) Οι αιτήσεις φορητότητας προωθούνται από τον πάροχο-δέκτη αποκλειστικά μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δότη εντός των ακόλουθων κατά περίπτωση προθεσμιών:

- i. Στις περιπτώσεις που η υποβολή των αιτήσεων φορητότητας πραγματοποιείται στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος, η προώθηση πραγματοποιείται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την παρέλευση της προθεσμίας των δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης, την οποία διαθέτει ο συνδρομητής για την άσκηση του δικαιώματος υπαναχώρησης. Ειδικά στην περίπτωση σύναψης σύμβασης από απόσταση μέσω τηλεφώνου, η σύναψη της σύμβασης και η υποβολή της σχετικής αίτησης φορητότητας θεωρείται ότι πραγματοποιείται την ημερομηνία που ο συνδρομητής υπογράφει την προσφορά του παρόχου-δέκτη ή του αποστέλλει τη γραπτή συγκατάθεσή του, σύμφωνα με τα οριζόμενα στον Ν.2251/1994, όπως ισχύει.
- ii. Η ανωτέρω προθεσμία του σημείου i. δεν ισχύει εάν ο συνδρομητής έχει με ειδική ρητή δήλωσή του προς τον πάροχο-δέκτη δηλώσει ότι επιθυμεί η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης. Η ειδική αυτή δήλωση καθώς και η τυχόν επιπρόσθετη δήλωση του συνδρομητή ότι στην περίπτωση αυτή, με την ενεργοποίηση της υπηρεσίας χάνει το δικαίωμα υπαναχώρησης παρέχονται από τον συνδρομητή μέσω της ενεργητικής επιλογής από αυτόν συγκεκριμένου σχετικού πεδίου κατά τη συμπλήρωση της αίτησης για σύναψη σύμβασης με τον πάροχο-δέκτη ή, εφόσον η αίτηση γίνεται τηλεφωνικά, με κατάλληλη επιλογή ή απόκριση του χρήστη στο σύστημα IVR. Στην περίπτωση αυτή, ο πάροχος-δέκτης δύναται να προωθήσει την αίτηση φορητότητας στον πάροχο-δότη νωρίτερα της προθεσμίας του σημείου i.
- iii. Στις υπόλοιπες περιπτώσεις, η προώθηση της αίτησης φορητότητας πραγματοποιείται εντός μίας (1) εργάσιμης ημέρας από την υποβολή της από τον συνδρομητή.

Απαγορεύεται η αποστολή στοιχείων της αίτησης φορητότητας με οποιονδήποτε άλλο τρόπο εκτός της ΕΒΔΑΦ.

Στην περίπτωση που ο συνδρομητής έχει αιτηθεί τη μεταφορά μη συνεχόμενων αριθμών που είναι συνδεδεμένοι στον πάροχο-δότη τότε προωθούνται μέσω της ΕΒΔΑΦ ξεχωριστές αιτήσεις για κάθε αριθμό.

Στην περίπτωση που ο συνδρομητής έχει αιτηθεί τη μεταφορά ομάδας αριθμών στον πάροχο-δότη τότε προωθείται μέσω της ΕΒΔΑΦ μία αίτηση για την ομάδα αριθμών.»

7. Το εδ. β' της παρ. 7 του άρθρου 7 καταργείται.

8. Τα εδ. α', β' και γ' της παρ. 11 του άρθρου 7 αντικαθίστανται ως εξής:

«11. α. Ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας μόνον στην περίπτωση όπου η υποβολή της αίτησης φορητότητας πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο σύναψης σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Το αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας γίνεται αποδεκτό εφόσον υποβληθεί εντός προθεσμίας δεκατεσσάρων (14) ημερολογιακών ημερών από τη σύναψη της σύμβασης από απόσταση ή εκτός εμπορικού καταστήματος.

Εάν ο συνδρομητής έχει υποβάλει ειδική ρητή δήλωσή του προς τον πάροχο-δέκτη ότι επιθυμεί η ενεργοποίηση της υπηρεσίας να πραγματοποιηθεί πριν την παρέλευση της προθεσμίας άσκησης του δικαιώματος υπαναχώρησης και ότι στην περίπτωση αυτή δέχεται να απωλέσει το δικαίωμα υπαναχώρησης με την ενεργοποίηση, το αίτημα ακύρωσης της αίτησης φορητότητας γίνεται αποδεκτό εφόσον υποβληθεί πριν την ενεργοποίηση.

Με την υποβολή του αιτήματος ακύρωσης, ο συνδρομητής ασκεί και το σχετικό δικαίωμα υπαναχώρησης.

Η ακύρωση αυτή αφορά μόνο σε ενέργεια του παρόχου-δέκτη, εφόσον η αίτηση δεν έχει κατατεθεί ακόμα στην ΕΒΔΑΦ.

Σε περίπτωση υποβολής αιτήματος ακύρωσης εκτός των ανωτέρω προθεσμιών, το αίτημα ακύρωσης απορρίπτεται από τον πάροχο-δέκτη, ο οποίος ενημερώνει προσηκόντως τον συνδρομητή, εγγράφως ή με αποστολή SMS σε δηλωθέν αριθμό κινητού του συνδρομητή, παραθέτοντας την σχετική αιτιολογία εκπρόθεσμης υποβολής και η αίτηση φορητότητας υλοποιείται.

β. Η ανωτέρω ακύρωση της αίτησης φορητότητας υποβάλλεται από τον συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη και σε αυτή αναγράφονται τα ίδια στοιχεία του συνδρομητή που έχουν αναγραφεί στην αίτηση φορητότητας. Ο πάροχος-δέκτης παρέχει τη δυνατότητα υποβολής των αιτήσεων ακύρωσης με τουλάχιστον έναν από τους ακόλουθους τρόπους:

(1) έντυπα, με την προσκόμιση ταυτότητας και την επισύναψη στην αίτηση φωτοτυπίας ταυτότητας.

(2) με τηλεομοιοτυπία, με την επισύναψη και αποστολή φωτοτυπίας ταυτότητας,

(3) με ηλεκτρονικά μέσα, με χρήση ασφαλούς μεθόδου ταυτοποίησης του χρήστη, συμπεριλαμβανομένης της χρήσης ηλεκτρονικής υπογραφής.

(4) με τηλεφωνική κλήση από τη γραμμή του συνδρομητή με τον αριθμό για τον οποίο έχει υποβάλει την αίτηση φορητότητας (ή με έναν από τους αριθμούς της ομάδας, προκειμένου για αίτηση μεταφοράς ομάδας αριθμών) προς συγκεκριμένο τηλεφωνικό αριθμό του παρόχου-δέκτη, ο οποίος δεν είναι αριθμός υπηρεσιών πολυμεσικής πληροφόρησης. Κατά την κλήση αυτή, ο συνδρομητής, αφού ταυτοποιηθεί με βάση τον αριθμό της καλούσας γραμμής ή επιπλέον και με τον αριθμό αναφοράς της αίτησης φορητότητας, δηλώνει με κατάλληλη επιλογή ή απάντηση σε αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR-Interactive Voice Response) ότι επιθυμεί την ακύρωση της αίτησης φορητότητας του. Η επιλογή ή η απάντηση του συνδρομητή καταγράφεται υποχρεωτικά από το ανωτέρω αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR) και τα αρχεία καταγραφής διατηρούνται για χρονικό διάστημα τουλάχιστον έξι (6) μηνών. Το ανωτέρω αυτοματοποιημένο σύστημα (IVR) λειτουργεί σε 24ωρη βάση τουλάχιστον κατά τις εργάσιμες ημέρες.

Στις περιπτώσεις (1) και (3) ο συνδρομητής λαμβάνει έντυπο ή ηλεκτρονικό, αντίστοιχα, αντίγραφο της αίτησής του, η οποία φέρει ημερομηνία υποβολής και μοναδικό αριθμό αναφοράς.

Στις περιπτώσεις (2) και (4) αποστέλλεται από τον πάροχο-δέκτη μήνυμα SMS στον δηλωθέντα στην αίτηση φορητότητας αριθμό κινητού του συνδρομητή από το περιεχόμενο του οποίου προκύπτει σαφώς η επιβεβαίωση από τον πάροχο-δέκτη της ακύρωσης της αίτησης φορητότητας και αναφέρεται ο μοναδικός αριθμός αναφοράς της και η ημερομηνία υποβολής της.

Η αίτηση ακύρωσης υποβάλλεται σε οποιοδήποτε σημείο πώλησης του παρόχου-δέκτη ανεξαρτήτως του τρόπου που ο συνδρομητής είχε υποβάλει την αρχική αίτηση φορητότητας.

Οι πάροχοι-δέκτες που διαθέτουν περισσότερους από 50.000 συνδρομητές παρέχουν υποχρεωτικά τουλάχιστον τη δυνατότητα υπ' αριθ. (4) για την υποβολή αίτησης ακύρωσης.

Σε κάθε περίπτωση, οι δυνατοί τρόποι ακύρωσης μιας αίτησης φορητότητας παρουσιάζονται σε εμφανές σημείο στην ιστοσελίδα του παρόχου, μαζί με τις πληροφορίες υποβολής αίτησης φορητότητας.

γ. Ο πάροχος-δέκτης υποβάλλει τις ακυρώσεις αίτησης φορητότητας αριθμού μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο-δότη εντός μίας (1) εργάσιμης

ημέρας από τη λήψη τους, εφόσον έχει ήδη υποβάλλει μέσω της ΕΒΔΑΦ την αίτηση φορητότητας.»

9. Στο άρθρο 8 προστίθεται νέα παράγραφος 7 ως εξής:

«7. Οι πάροχοι-δότες και οι πάροχοι-δέκτες διατηρούν σε ηλεκτρονικό αρχείο όλα τα μηνύματα που έστειλαν ή έλαβαν μέσω της ΕΒΔΑΦ, σχετιζόμενα με τη διεκπεραίωση αιτήσεων φορητότητας αριθμών για διάστημα τουλάχιστον έξι (6) μηνών από την υποβολή κάθε αίτησης. Η υποχρέωση αυτή δεν αφορά τα ενημερωτικά μηνύματα που εκπέμπονται προς όλους τους συνδεδεμένους με την ΕΒΔΑΦ παρόχους. Εάν στο ανωτέρω διάστημα ανακύψουν διαφορές ενώπιον οιασδήποτε αρμόδιας Αρχής ή Δικαστηρίου, τα μηνύματα που αφορούν στις διαφορές αυτές διατηρούνται με ευθύνη των σχετικών παρόχων μέχρι την αμετάκλητη επίλυση των ως άνω διαφορών.»

10. Η παρ. 7 του άρθρου 9 αντικαθίσταται ως εξής:

«7. Οι διατάξεις του παρόντος δεν περιορίζουν άλλα δικαιώματα των συνδρομητών με βάση την νομοθεσία περί προστασίας καταναλωτών (Ν.2251/94, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει).»

Οι ανωτέρω τροποποιήσεις προτείνεται να εφαρμοστούν για τις αιτήσεις φορητότητας που υποβάλλονται από την 1η-11-2017 και εξής.

3. Ερωτήσεις

1. Αναπτύξτε τα σχόλιά σας στις ανωτέρω προτεινόμενες τροποποιήσεις του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών.
2. Έχετε να προσθέσετε/προτείνετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.