

## **Απόψεις/προτάσεις της εταιρείας Forthnet ΑΕ επί της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά**

### **A. Γενικές παρατηρήσεις/επισημάνσεις αναφορικά με τη δυνατότητα μετάβασης από πάροχο σε πάροχο**

**I.** Θεωρούμε ότι οι όροι και οι διαδικασίες φορητότητας πρέπει να τυγχάνουν ενδεδειγμένης και σε βάθος μελέτης, καθώς επηρεάζουν άμεσα τη λειτουργία της αγοράς. Οι εκάστοτε νομοθετικές επιλογές αναφορικά με τους κανόνες και τους όρους φορητότητας, πρέπει να ερείδονται στην προηγούμενη εμπειριστατωμένη στάθμιση των εκάστοτε συνθηκών της αγοράς, του βαθμού ωρίμανσής της, των κρατουσών συνθηκών ανταγωνισμού, των πιθανών επιπτώσεων από τους τιθέμενους όρους στον ανταγωνισμό και στην εύρυθμη λειτουργία της αγοράς, καθώς και στις υπηρεσίες που θα λαμβάνουν οι καταναλωτές. **Η διαδικασία της δημόσιας διαβούλευσης έχει τεράστια πρακτική σημασία και δεν πρέπει να γίνεται αντιληπτή ως μια τυπική διαδικασία έκφρασης απόψεων, αλλά να αποτελεί μέσο ουσιαστικής επικοινωνίας της Ανεξάρτητης Διοικητικής Αρχής που νομοθετεί με τους κοινωνούς του δικαίου και μέσο βελτίωσης των αποφάσεών της.** Επισημαίνεται το παράδειγμα άλλων ευρωπαϊκών χωρών όπου οι διαδικασίες μετάβασης από πάροχο σε πάροχο εξετάζονται και επικαιροποιούνται από τις Εθνικές Ρυθμιστικές Αρχές μετά από διαδικασίες διαδοχικών διαβουλεύσεων, σε πρώτη φάση για τις επιλογές στη ρύθμιση και σε δεύτερη φάση για τους ειδικότερους τεχνικούς όρους και προϋποθέσεις της φορητότητας, με αποτέλεσμα να λαμβάνονται υπόψη οι θέσεις των εμπλεκόμενων φορέων της αγοράς, να τεκμηριώνονται με λεπτομέρεια οι όποιες ρυθμιστικές επιλογές και να βελτιώνονται οι σχετικές διαδικασίες. Παρατηρείται ότι κατά τα τελευταία δύο έτη στη χώρα μας έχουν υπάρξει ατυχείς νομοθετικές πρωτοβουλίες σχετικά με το ζήτημα της φορητότητας, ενώ **η παρούσα διαβούλευση διεξάγεται με σύντομες διαδικασίες και ταυτόχρονα με άλλες εξίσου σημαντικές διαβουλεύσεις της ΕΕΤΤ**, γεγονός που πρακτικά δεν επιτρέπει την ουσιαστική διαβούλευση με τους φορείς της αγοράς αναφορικά με τα υπάρχοντα προβλήματα και τα αποτελέσματα που αναμένεται να έχουν οι προτεινόμενες ρυθμίσεις. Διαπιστώνεται δε ότι από το υπό διαβούλευση κείμενο **απουσιάζει η μελέτη και η δικαιολόγηση των προτεινόμενων τροποποιήσεων, αλλά και η ουσιαστική εκτίμηση (assessment) της επίπτωσης καθενός από τα υιοθετούμενα νέα μέτρα**, ιδίως δε αναφορικά με την άρση του λόγου απόρριψης “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, καθώς και αναφορικά με τη διαδικασία, τους λόγους και το ύψος της αποζημίωσης των συνδρομητών.

**II.** Ειδικά ως προς την προτεινόμενη άρση του λόγου απόρριψης της φορητότητας “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, για την οποία ως δικαιολογητικός λόγος προβάλλεται η εκφρασθείσα από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή άποψη ότι ο συγκεκριμένος λόγος απόρριψης περιορίζει ουσιαστικά το δικαίωμα φορητότητας του αριθμού, σημειώνονται τα ακόλουθα:

- i.** Δεδομένων των άμεσων αρνητικών οικονομικών συνεπειών που θα είχε η άρση του λόγου απόρριψης “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, αλλά και των σοβαρών αντιρρήσεων που έχουν εκφραστεί αναφορικά και με αυτή ακόμα τη δυνατότητα της Ευρωπαϊκής Επιτροπής να επιβάλει στις αρμόδιες Ελληνικές Αρχές αυτή την τροποποίηση της εσωτερικής νομοθεσίας, θεωρούμε **επιβεβλημένη την άμεση κοινοποίηση σε όλους τους εμπλεκόμενους παρόχους όλης της σχετικής αλληλογραφίας με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή.**

- ii. Η εταιρεία μας συμμερίζεται την άποψη ότι **ούτε η κοινοτική νομοθεσία, ούτε η εθνική νομοθεσία επιβάλλουν την άρση του λόγου απόρριψης “ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών”**. Ειδικότερα, το άρθρο 68, παρ. 4 του Ν.4070/2012, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 58, παρ. 3 του Ν.4146/2013, ορίζει πλέον ότι: «*Με την επιφύλαξη της όποιας ελάχιστης διάρκειας σύμβασης, η ΕΕΤΤ εξασφαλίζει ότι οι όροι και οι διαδικασίες καταγγελίας της σύμβασης δεν λειτουργούν αποτρεπτικά για την αλλαγή των παρόχων υπηρεσιών. Οι πάροχοι δεν δύνανται να θέτουν οποιοδήποτε κώλυμα, όπως οι συμβατικοί όροι, οι διαδικασίες, τα τέλη, κατά την υλοποίηση των αιτημάτων φορητότητας*». Είναι σαφές ότι η “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*” δεν μπορεί να συνδεθεί με την ανωτέρω έννοια του “τέλους” στο πλαίσιο της παρεχόμενης υπηρεσίας. Η “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*” δεν αποτελεί τέλος που κωλύει την άσκηση του δικαιώματος της φορητότητας. Αντίθετα, **η άσκηση του δικαιώματος της φορητότητας παρά την παραβίαση των όρων της σύμβασης από τον συνδρομητή, θα μπορούσε να θεωρηθεί ότι συνιστά κατάχρηση δικαιώματος από μέρους του συνδρομητή**, ο οποίος εκμεταλλεύεται τη σχετική διάταξη του νόμου για να μεταβεί σε άλλον πάροχο αφήνοντας ανεξόφλητες τις οφειλές του.
- iii. Από την άλλη πλευρά, ούτε το σχετικό κανονιστικό πλαίσιο της Ευρωπαϊκής Ένωσης επιβάλλει την άρση του συγκεκριμένου λόγου απόρριψης. Δεν είναι τυχαίο ότι **αυτός ο λόγος απόρριψης της φορητότητας προβλεπόταν επί σειρά ετών στη χώρα μας χωρίς κανένα πρόβλημα, ενώ σχετικός λόγος απόρριψης συνεχίζει να υφίσταται και σε άλλα Κράτη Μέλη**. Αντίθετη ερμηνευτική προσέγγιση, ότι δηλαδή το κοινοτικό δίκαιο επιτάσσει την άρση του λόγου απόρριψης της φορητότητας “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, κατά την άποψή μας **πάσχει από νομική σκοπιά**. Από την απλή ανάγνωση τόσο της παραγράφου 4 του άρθρου 30 της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία, όπως ισχύει τροποποιηθείσα, όσο και της υπ’ αριθμ. 47 σκέυσης του Προοιμίου της Οδηγίας 2009/136/EK, δεν προκύπτει ότι απαγορεύεται η ύπαρξη του συγκεκριμένου λόγου απόρριψης της φορητότητας. Είναι νομίζουμε ξεκάθαρο ότι ο συνδρομητής, του οποίου το αίτημα για μεταφορά αριθμού απορρίπτεται εξαιτίας της “*ύπαρξης φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, δεν αντιμετωπίζει νομικό, τεχνικό ή πρακτικό κώλυμα στην φορητότητα του αριθμού του. **Ο συνδρομητής εύκολα αντιλαμβάνεται και αναμένει την απόρριψη του αιτήματος φορητότητας όταν τελεί σε φραγή**, καθώς γνωρίζει ότι πλέον δεν μπορεί να κάνει πλήρη χρήση των παρεχόμενων τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών επειδή δεν έχει εκπληρώσει τις συμβατικές του υποχρεώσεις.
- Σε κάθε περίπτωση, όπως αναφέρθηκε ανωτέρω, από το σχετικό άρθρο του νόμου που μεταφέρει και ενσωματώνει τη σχετική πρόβλεψη της κοινοτικής Οδηγίας στο εσωτερικό δίκαιο, δεν προκύπτει, ούτε μπορεί να συναχθεί η απαγόρευση της ύπαρξης του υπό εξέταση λόγου απόρριψης της φορητότητας. Υπό το πρίσμα αυτό, διατηρούμε εύλογες επιφυλάξεις αναφορικά με την παρέμβαση της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο συγκεκριμένο ζήτημα, εφόσον βέβαια αυτή υπήρξε. Εάν η βούληση του κοινοτικού νομοθέτη ήταν να επιβάλει τη συγκεκριμένη απαγόρευση με άμεση εφαρμογή στα Κράτη Μέλη, θα το είχε πράξει εκδίδοντας σχετικό Κανονισμό και όχι Οδηγία.
- iv. Όμως και πέρα από τη θεωρητική σκοπιά, πρέπει να ληφθεί υπόψη ότι και **πρακτικά η άρση του λόγου απόρριψης “ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών” δεν δικαιολογείται καθώς δεν εξασφαλίζει την ταχεία μετάβαση του συνδρομητή από ένα δίκτυο σε άλλο**. Για τους χρήστες υπηρεσιών σταθερής τηλεφωνίας και πρόσβασης στο διαδίκτυο, **η παροχή της υπηρεσίας εξαρτάται από τους χρόνους υλοποίησης του τοπικού βρόχου, οι οποίοι είναι πολύ μεγαλύτεροι της μιας εργάσιμης ημέρας**. Υπογραμμίζεται ότι παρά τα συνεχή αιτήματα των εναλλακτικών

παρόχων για τη σύντμηση των χρόνων παροχής τοπικού βρόχου, εξακολουθεί να υφίσταται **μεγάλο χάσμα μεταξύ της μιας εργάσιμης ημέρας και των χρόνων που προβλέπονται από το ρυθμιστικό πλαίσιο για την παροχή τοπικού βρόχου από τον ΟΤΕ**. Ο καταναλωτής ενδιαφέρεται για την ταχεία ενεργοποίηση της υπηρεσίας του και όχι για τη γρήγορη μεταφορά ενός αριθμού που δεν έχει γραμμή. Οι εναλλακτικοί πάροχοι που πρωτίστως επιβαρύνονται από την κατάσταση αυτή, **επιφορτίζονται και με την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού αναφορικά με το ότι στις σταθερές επικοινωνίες η μεταφορά του αριθμού σε μια εργάσιμη ημέρα δεν σημαίνει την αντίστοιχα γρήγορη ενεργοποίηση της υπηρεσίας**, η οποία μπορεί να ενεργοποιηθεί μετά από πολλές ημέρες για λόγους που δεν οφείλονται στον εναλλακτικό πάροχο.

v. Επιπλέον, η άρση του συγκεκριμένου λόγου απόρριψης της φορητότητας θα συνεπαγόταν **αδικαιολόγητη οικονομική επιβάρυνση για τους εναλλακτικούς παρόχους** τηλεφωνίας και ευρυζωνικής πρόσβασης από σταθερή θέση, **οι οποίοι υποχρεώνονται να διατηρούν τον τοπικό βρόχο για μεγάλο χρονικό διάστημα αφού καταστούν ληξιπρόθεσμες και απαιτητές οι οφειλές του συνδρομητή**. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με τον Κανονισμό Γενικών Αδειών της ΕΕΤΤ (Παράρτημα Β, ενότητα 3.1.5), ο πάροχος Δημόσιων Τηλεφωνικών Υπηρεσιών οφείλει να προβαίνει σε προσωρινή διακοπή μόνο μετά την πάροδο δεκαπέντε (15) ημερών από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς τον συνδρομητή σχετικής ειδοποίησης αναφορικά με το ληξιπρόθεσμο και το απαιτητό της οφειλής, ενώ σε οριστική φραγή μπορεί να προβεί μόνον έπειτα από την πάροδο τουλάχιστον εξήντα (60) ημερών από την προσωρινή διακοπή της παροχής των υπηρεσιών και έπειτα από την νόμιμη και προσήκουσα κοινοποίηση προς τον Συνδρομητή σχετικής ειδοποίησης. Θα ήταν παράλογο να πρέπει ο πάροχος να καταβάλει τέλη στον ΟΤΕ για τον τοπικό βρόχο για όλο αυτό το χρονικό διάστημα, ενώ ο συνδρομητής να δύναται να αποχωρήσει χωρίς κώλυμα ακόμη και κατά τη διάρκεια της προσωρινής διακοπής. Σημειωτέον ότι ο συνδρομητής μπορεί να εκμεταλλεύεται μερικώς τη γραμμή του ακόμη και κατά την περίοδο της προσωρινής φραγής υπό την έννοια ότι μπορεί να δέχεται εισερχόμενες κλήσεις.

vi. Περαιτέρω, η ύπαρξη του λόγου απόρριψης *“ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών”* είναι **απολύτως εύλογη, δεν αντιβαίνει στα χρηστά ήθη και είναι απόλυτα σύμφωνη με τα συναλλακτικά ήθη** και σε άλλους τομείς της οικονομίας. Για παράδειγμα, ο μέσος χρηστός συναλλασσόμενος δεν θα μπορούσε να διανοηθεί ότι αφήνοντας ανεξόφλητους παλαιότερους λογαριασμούς του θα μπορούσε να συνεχίζει να απαιτεί και να λαμβάνει υπηρεσίες ηλεκτρικής ενέργειας, ύδρευσης κλπ. Η υιοθέτηση μιας τέτοιας αντίληψης για το δικαίωμα της φορητότητας θα οδηγούσε στην **εκμετάλλευση από κακόπιστους καταναλωτές των αντικειμενικών δυσκολιών που καθιστούν σχεδόν ανέφικτη την είσπραξη των μικροοφειλών από τους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους και στο να επικροτούνται εν τοις πράγμασι **αθέμιτες πρακτικές καταχρηστικής μετάβασης από πάροχο σε πάροχο****.

Η άρση αυτού του λόγου απόρριψης της φορητότητας θα έδινε **λάθος μήνυμα στους καταναλωτές**, ενώ θα συνέβαλε στη διαμόρφωση ενός ακόμη περισσότερο **αβέβαιου οικονομικού περιβάλλοντος για τις επιχειρήσεις που έχουν επενδύσει** δισεκατομμύρια Ευρώ στην ελληνική αγορά ηλεκτρονικών επικοινωνιών. Δεδομένων των καθυστερήσεων στην έκδοση δικαστικών αποφάσεων και των δυσκολιών στην είσπραξη των μικροοφειλών από καταναλωτές, είναι φανερό ότι το αποτέλεσμα μιας τέτοιας εξέλιξης θα ήταν η **αδικαιολόγητη οικονομική αιμορραγία** της ελληνικής τηλεπικοινωνιακής αγοράς και μάλιστα σε καιρούς δριμείας οικονομικής ύφεσης. Οι σοβαρές αρνητικές οικονομικές επιπτώσεις στην τηλεπικοινωνιακή αγορά θα μπορούσαν να οδηγήσουν στη συρρίκνωση ενός κλάδου που στηρίζει την εθνική

οικονομία σε αυτές τις δύσκολες στιγμές και κατά συνέπεια σε δραστικό πλήγμα στο δημόσιο συμφέρον και στις επιλογές του ελληνικού καταναλωτικού κοινού.

- vii. Σημειώνεται ακόμη ότι, ενώ ο συγκεκριμένος λόγος απόρριψης υφίσταται εδώ και πολλά έτη στον σχετικό Κανονισμό της ΕΕΤΤ, η ΕΕΤΤ δεν προσκόμισε στοιχεία που να καταδεικνύουν τη μειωμένη σε σχέση με άλλα Κράτη Μέλη της Ευρωπαϊκής Ένωσης χρήση της φορητότητας στην Ελλάδα εξαιτίας της ύπαρξης αυτού του λόγου απόρριψης. Η εταιρεία μας δεν θεωρεί ότι αυτός ο λόγος απόρριψης συνιστά κώλυμα για τη φορητότητα και για την χρήση της από τον έλληνα χρήστη τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- viii. Η όποια αστοχία της γενικά διατυπωμένης στο άρθρο 68 παρ. 4 του Ν.4070/2012 απόρριψης λόγω οφειλών, δεν δικαιολογεί την υιοθέτηση μιας εκ διαμέτρου αντίθετης λύσης, η οποία εξάλλου δεν επιβάλλεται από τη διατύπωση του εθνικού νομοθέτη στο άρθρο 58 παρ. 3 του Ν.4146/2013. Σε κάθε περίπτωση, στο βαθμό που η απόρριψη του σχετικού λόγου απόρριψης προτείνεται από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αναμένουμε από την ΕΕΤΤ να αντεπιχειρηματολογήσει **αναδεικνύοντας τους ειδικούς λόγους που επιβάλλουν τη διατήρησή του στην ελληνική αγορά, ή τουλάχιστον την αναβολή της κατάργησής του μέχρι την εισαγωγή επαρκών αντιμέτρων που να προστατεύουν τις τηλεπικοινωνιακές επιχειρήσεις έναντι των κακόπιστων οφειλετών.** Για παράδειγμα, πριν την κατάργηση αυτού του λόγου απόρριψης της φορητότητας, η ΕΕΤΤ θα πρέπει να τοποθετηθεί αναφορικά με το εάν οι πάροχοι δικαιούνται να αρνούνται την παροχή υπηρεσιών σε συνδρομητές που έχουν αφήσει ανεξόφλητες οφειλές σε άλλους παρόχους, καθώς και αναφορικά με κατά πόσο τα στοιχεία αυτών των συνδρομητών πρέπει να είναι διαθέσιμα σε όλους τους παρόχους.

**III. Αντίστοιχα σοβαροί προβληματισμοί υφίστανται και αναφορικά με τη νομιμότητα, αλλά και τις συνέπειες του δεύτερου βασικού σκέλους των προτεινόμενων από την ΕΕΤΤ αλλαγών στον Κανονισμό Φορητότητας, οι οποίες αφορούν στη διαδικασία, στους λόγους και στο ύψος της αποζημίωσης των συνδρομητών λόγω καθυστέρησης υλοποίησης της φορητότητας ή καταχρηστικής μεταφοράς των αριθμών τους. Στο κομμάτι αυτό του Κανονισμού, η ΕΕΤΤ προβαίνει σε μία προδήλως εσφαλμένη, κατά την άποψή μας, ερμηνεία των επιταγών του κοινοτικού πλαισίου προκειμένου να επιβάλει σκοπούμενες ρυθμίσεις, που φαίνεται να μην έχουν μελετηθεί επαρκώς ως προς τα πραγματικά αποτελέσματά τους και τις συνθήκες που θα δημιουργήσουν στην τηλεπικοινωνιακή αγορά. Για τους λόγους που περιγράφονται κατωτέρω θεωρούμε ότι η ΕΕΤΤ πρέπει να αναθεωρήσει τη θέση της αναφορικά με την ανάγκη τροποποίησης των συγκεκριμένων άρθρων του Κανονισμού, καθώς οι ήδη υφιστάμενες διατάξεις προστατεύουν με απόλυτη επάρκεια το δικαίωμα αποζημίωσης του καταναλωτή. Αναλυτικότερα:**

- i. Ως αφετηρία και δικαιολογητικός λόγος για την τροποποίηση των άρθρων που αφορούν στην προστασία του καταναλωτή εμφανίζεται και πάλι η κοινοτική νομοθεσία. Υποτίθεται ότι η διαμόρφωση των άρθρων 9 και 10 του προτεινόμενου Κανονισμού προκύπτει ως αναγκαιότητα από την κοινοτική νομοθεσία. Ειδικότερα στην αιτιολογική σκέψη η' που προηγείται του σχεδίου της τροποποίησης του Κανονισμού Φορητότητας αναφέρεται ότι η σχετική διάταξη του νόμου «*μεταφέρει αυτούσια τη σχετική κοινοτική επιταγή (άρθρο 30, παρ. 4 της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία, όπως ισχύει τροποποιηθείσα, η οποία θεσπίζει το πρώτον τη δυνατότητα έγερσης αξιώσεων αποζημιώσεων των συνδρομητών απευθείας από τους εκάστοτε και κατά περίπτωση υπεύθυνους παρόχους υπηρεσιών*».

Ωστόσο, ανατρέχοντας στην αυτούσια σχετική διάταξη της ανωτέρω κοινοτικής Οδηγίας (2002/22/EK, όπως ισχύει), παρατηρούμε ότι ορίζεται αποκλειστικά ότι: «Οι εθνικές κανονιστικές αρχές μπορούν να επιβάλουν κατάλληλες κυρώσεις στους παρόχους υπηρεσιών, συμπεριλαμβανομένης της υποχρέωσης να αποζημιώνουν τους συνδρομητές σε περίπτωση καθυστέρησης μεταφοράς ή καταχρηστικής μεταφοράς από τους ίδιους ή για λογαριασμό τους». Οπότε η αναφορά του εθνικού νομοθέτη στο άρθρο 68, παρ. 4 του Ν.4070/2012, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 58, παρ. 3 του Ν.4146/2013, ότι «ο τρόπος επιβολής της υποχρέωσης, υπολογισμού της αποζημίωσης, η σχετική διαδικασία και κάθε άλλη λεπτομέρεια καθορίζεται με απόφαση της ΕΕΤΤ» αποτελεί προσθήκη του εθνικού νομοθέτη, απόρροια εσωτερικών διαδικασιών γνωμοδότησης και νομοπαρασκευής.

- ii. Στη συνέχεια, η ΕΕΤΤ εκκινώντας από την έωλη, κατά τη γνώμη μας, αφετηρία ότι **ο κοινοτικός νομοθέτης επιβάλλει τον ορισμό συγκεκριμένης αποζημίωσης, προχωρά σε μια επικίνδυνη, κατά την άποψή μας, περαιτέρω διασταλτική ερμηνεία της βούλησης του κοινοτικού νομοθέτη** απαριθμώντας ενδεικτικές πολύ εξειδικευμένες περιπτώσεις, όπου γεννάται δικαίωμα έγερσης αξίωσης για αποζημίωση από μέρους του συνδρομητή, θεσπίζοντας αντίστοιχα διαφοροποιημένα ποσά αποζημίωσης ανά περίπτωση.

**Η ένταση και η έκταση των διατάξεων που εισάγονται από την ΕΕΤΤ κινούνται μακριά από την επιταγή του κοινοτικού νομοθέτη**, ο οποίος στην αιτιολογική σκέψη 47 της Οδηγίας 2009/136/EK απλά ορίζει ότι: «Αν και αυτό είναι ζήτημα που θα πρέπει καταρχήν να αντιμετωπίζεται από τις αρχές επιβολής του νόμου, τα κράτη μέλη θα πρέπει να είναι σε θέση να επιβάλλουν τα ελάχιστα αναλογικά μέτρα όσον αφορά τη διαδικασία αλλαγής φορέα, περιλαμβανομένων και κυρώσεων, τα οποία είναι αναγκαία για να ελαχιστοποιούνται αυτοί οι κίνδυνοι και να εξασφαλίζεται ότι οι συνδρομητές προστατεύονται καθ' όλη τη διαδικασία αλλαγής φορέα, χωρίς η διαδικασία να καθίσταται λιγότερο ελκυστική για τους καταναλωτές». **Είναι διαφορετικό πράγμα η ύπαρξη πολιτικής αποζημίωσης του παρόχου υπέρ του καταναλωτή και ο έλεγχος και η επιβολή κυρώσεων από την ΕΕΤΤ σε περίπτωση που αυτή δεν υπάρχει ή εφαρμόζεται πλημμελώς, σε σχέση με τη διαδικασία και τα δικαιώματα που επιχειρεί να θεσπίσει η ΕΕΤΤ.**

- iii. Σκοπός του κοινοτικού νομοθέτη δεν είναι μια λειτουργία των Εθνικών Ρυθμιστικών Αρχών, όπου αυτές θα ορίζουν περισσότερο ή λιγότερο αυθαίρετα ex ante αποζημιώσεις και στη συνέχεια, εν είδει δικαστικών Αρχών, θα επιδικάζουν συγκεκριμένες αποζημιώσεις σε καταναλωτές. Διατηρούμε εύλογες επιφυλάξεις αναφορικά με την αρμοδιότητα της ΕΕΤΤ να ελέγχει και να κρίνει επί των οικονομικών διεκδικήσεων των καταναλωτών, κατά την παράγραφο 8 του άρθρου 10 του υπό διαβούλευση Κανονισμού. Θεωρούμε ότι σύμφωνα με τον Ν.4070/2012 άρθρο 12, στοιχείο κη', η ΕΕΤΤ οφείλει να συνεργάζεται με τις λοιπές αρμόδιες θεσμικές για την προστασία του καταναλωτή Αρχές και όχι να τις υποκαθιστά. Εξάλλου, η **ανάλωση ανθρώπινων πόρων της ΕΕΤΤ σε διαδικασίες επίλυσης οικονομικών διαφορών μεταξύ συνδρομητών και παρόχων, θα επιδείωνε περαιτέρω τις καθυστερήσεις που παρατηρούνται στην έκδοση πολύ σημαντικών για τη λειτουργία της αγοράς αποφάσεων της ΕΕΤΤ.**

- iv. Η ΕΕΤΤ είναι αρμόδια και οφείλει να προστατεύει τον καταναλωτή δια της εξασφάλισης της ύπαρξης και της εφαρμογής διαδικασιών και πολιτικής αποζημίωσης από τον πάροχο. Το ότι αντιθέτως στο υπό διαβούλευση κείμενο Κανονισμού θεσπίζονται συγκεκριμένες περιπτώσεις όπου μπορεί να εγερθεί συγκεκριμένη αξίωση αποζημίωσης, δημιουργεί εύλογο προβληματισμό, τόσο αναφορικά με τους λόγους που προσδιορίζονται, όσο και αναφορικά με το **μη αιτιολογούμενο και δικαιολογημένο**

**ύψος της αποζημίωσης σε κάθε περίπτωση.** Διερωτάται κανείς πώς δικαιολογείται η έγερση αξίωσης αποζημίωσης για την καθυστέρηση υλοποίησης της φορητότητας, τη στιγμή που **ο λόγος της καθυστερημένης ενεργοποίησης των υπηρεσιών μπορεί στην πραγματικότητα να οφείλεται σε λόγους που έχουν να κάνουν με την παροχή του τοπικού βρόχου.** Η ταχεία διεκπεραίωση της φορητότητας είναι μέσο για τη γρήγορη ενεργοποίηση των υπηρεσιών του συνδρομητή και όχι αυτοσκοπός. Προτού να ορίσουμε ότι η μη εξασφάλιση της σύνδεσης του φυσικού μέσου εγείρει δικαίωμα αποζημίωσης για τον καταναλωτή (άρθρο 9, στοιχείο στ του υπό διαβούλευση Κανονισμού), θα έπρεπε ενδεχομένως να αναλογιστούμε την τεράστια ζημία που ήδη έχουν υποστεί και συνεχίζουν να υφίστανται οι ίδιοι οι εναλλακτικοί πάροχοι, επειδή έξι χρόνια μετά την εισαγωγή της Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον τοπικό βρόχο, δεν έχει ακόμη επιτευχθεί η συμμόρφωση του παρόχου που ελέγχει και εκμεταλλεύεται το δίκτυο προς τις σχετικές υποχρεώσεις του.

- v. Σε κάθε περίπτωση τίθεται ένα σοβαρό ζήτημα νομιμότητας, καθώς **δεν προκύπτει από πουθενά ότι η με συγκεκριμένο τρόπο οριζόμενη αποζημίωση είναι ανάλογη της ζημίας του συνδρομητή,** ενώ **μπορεί να μη συνδέεται αιτιωδώς με τη συμπεριφορά του συγκεκριμένου παρόχου.** Ενδέχεται να μην ευθύνεται ο συγκεκριμένος πάροχος για την καθυστέρηση που ο συνδρομητής θα θεωρεί ότι υπήρξε. Μολονότι ο ανά περίπτωση τρόπος υπολογισμού της αποζημίωσης καταλήγει σε πολύ συγκεκριμένο ποσό, **η ΕΕΤΤ παραλείπει να αιτιολογήσει το γιατί κρίνει ως εύλογο τον συγκεκριμένο μαθηματικό υπολογισμό της αποζημίωσης σε έκαστη των αναφερόμενων περιπτώσεων.** Ελλείψει αιτιολόγησης, τόσο η επιλογή των περιπτώσεων που εγείρουν, κατά την ΕΕΤΤ, δικαίωμα αποζημίωσης, όσο και ο μαθηματικός υπολογισμός του ύψους αυτής μοιάζουν αυθαίρετοι.
- vi. Περαιτέρω, πρέπει να επισημανθεί ότι **οι προτεινόμενες διατάξεις** ενδέχεται να έχουν εξόχως αρνητικά αποτελέσματα τόσο για τον συνδρομητή, όσο και για τον πάροχο, επειδή προδικάζοντας πραγματικές καταστάσεις, όπου ο πάροχος μπορεί να ευθύνεται περισσότερο ή λιγότερο για την καθυστέρηση, **θα αποτελέσουν πηγή συγχύσεων,** παρερμηνειών και αδικαιολόγητων προστριβών μεταξύ παρόχων και καταναλωτών. Συνδυαζόμενες δε οι διατάξεις αυτές με την κατάργηση του λόγου απόρριψης της φορητότητας “*ύπαρξη φραγής λόγω ανεξόφλητων οφειλών*”, η ΕΕΤΤ καλλιεργεί εκ του αποτελέσματος την αντίληψη στο καταναλωτικό κοινό ότι μπορεί να εκμεταλλεύεται οικονομικά τους παρόχους των τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών.
- vii. Τέλος, φαίνεται ότι παραβλέπεται επίσης το οικονομικό κόστος που ενέχει για τους παρόχους η διαχείριση των αιτημάτων των συνδρομητών. Δια των προτεινόμενων διατάξεων δημιουργείται η εντύπωση στο καταναλωτικό ότι οι πάροχοι είναι υποχρεωμένοι να ενημερώνουν ατελώς τους συνδρομητές αναφορικά με κάθε σχετικό θέμα που άπτεται της φορητότητας και των αποζημιώσεων, αλλά και να ικανοποιούν κάθε σχετικό αίτημα. Κατά την άποψή μας δεν συντρέχει κανένας λόγος για την τροποποίηση των εν λόγω διατάξεων του Κανονισμού Φορητότητας. Επιπλέον, ο ορισμός πολλαπλών και μη ρεαλιστικών κανονιστικών προβλέψεων συχνά έχει τα αντίθετα από τα επιδιωκόμενα αποτελέσματα για το δημόσιο συμφέρον.

**IV.** Παρατηρείται ότι και υπό τις προτεινόμενες διατάξεις δεν απαγορεύεται η προφορική επικοινωνία του συνδρομητή με τον πάροχό του προτού ο συνδρομητής μεταβεί σε έτερο πάροχο, ενώ παραμένει και ενισχύεται η δυνατότητα υπαναχώρησης του συνδρομητή. Οι δυνατότητες επικοινωνίας του παρόχου δότη με τον συνδρομητή, αντιπροσφορών και ρυθμίσεων παραμένουν, ενώ εν τοις πράγμασι ενισχύεται ο πάροχος που έχει τη μεγαλύτερη οικονομική δυνατότητα διάθεσης οικονομικών κονδυλίων για το σκοπό αυτό. Ο πάροχος δότης έχει την ευκαιρία μέσω εξειδικευμένων προσφορών και διευκολύνσεων να “επιλέγει”

ποιους συνδρομητές θα κρατήσει και ποιους θα “παραχωρήσει” στον ανταγωνισμό. Τούτο έχει ιδιαίτερη πρακτική σημασία για τον κυρίαρχο πάροχο, ο οποίος μπορεί να κρατά τους “υψηλής εμπορικής αξίας” πελάτες. Θεωρούμε ιδιαίτερα σημαντική την ύπαρξη ξεκάθαρων κανόνων ως προς το ζήτημα αυτό.

Ενόψει των ανωτέρω, θα θέλαμε να υπογραμμίσουμε την αναγκαιότητα περαιτέρω διαβούλευσης για το κρίσιμο θέμα των όρων και των διαδικασιών της φορητότητας αριθμών. Η υιοθέτηση μέτρων χωρίς τη σε βάθος ανάλυση και εκτίμηση των επιπτώσεών τους μπορεί να έχει άμεσα αρνητικά αποτελέσματα στη λειτουργία της αγοράς και στον ανταγωνισμό και επομένως, δυσμενείς συνέπειες για το δημόσιο συμφέρον και για τις επιλογές που απολαμβάνει ο έλληνας καταναλωτής σήμερα. Δεν θα άξιζε να τεθούν υπό διακινδύνευση οι επιλογές των συνδρομητών που συμπεριφέρονται προσηκόντως, προκειμένου να διευκολυνθεί η μετάβαση εκείνων που μεταβαίνουν από πάροχο σε πάροχο αφήνοντας ανεξόφλητες οφειλές για ληφθείσες υπηρεσίες.

## **B. Σχόλια στις επιμέρους διατάξεις της προτεινόμενης τροποποίησης**

- 1) **Άρθρο 3.6:** Ορίζεται ότι *«Στην περίπτωση που ο συνδρομητής μεταφέρει τουλάχιστον τον κεφαλικό του αριθμό σε άλλο πάροχο, τότε ο πάροχος-δότης δύναται να καταργήσει τους μη μεταφερθέντες αριθμούς που συνδέονται με τον κεφαλικό. Εάν ο συνδρομητής δεν μεταφέρει τον κεφαλικό του αριθμό, οι μη μεταφερόμενοι αριθμοί δύναται να παραμείνουν στον πάροχο δότη ως ομάδα συνδεδεμένων αριθμών»*  
Ωστόσο το ανωτέρω έρχεται σε αντίθεση με την πρόβλεψη του άρθρου 7.1.β όπου ορίζεται ότι *«Η αίτηση φορητότητας αποτελεί ταυτόχρονα και αίτηση διακοπής όλων των παρεχόμενων από τον πάροχο-δότη υπηρεσιών, 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 το συνδρομητή. Η διακοπή υλοποιείται με την ολοκλήρωση της φορητότητας και τη μεταφορά του συνδρομητή στον πάροχο-δέκτη, με την επιφύλαξη της παραγράφου 17»*. Χρειάζεται να διευκρινιστεί τι θα ισχύει
- 2) **Άρθρο 7.5.B :** Προκειμένου να ξεπεραστεί η δυσκολία που αναφέρθηκε από τους Παρόχους σχετικά με την μη ύπαρξη ΑΦΜ σε κάποιους συνδρομητές, θα μπορούσε να προβλεφθεί ότι σε περίπτωση που ο Πάροχος δεν έχει το ΑΦΜ του συνδρομητή, να υποχρεούται να αναγράφει τα στοιχεία της ταυτοποίησης του συνδρομητή στον λογαριασμό.
- 3) **Άρθρο 7.6 :** Προτείνουμε το διάστημα των 3 εργάσιμων ωρών να γίνει τουλάχιστον 6 εργάσιμες ώρες, ώστε σε περιπτώσεις συστημικών προβλημάτων να υπάρχει ο απαραίτητος χρόνος αποκατάστασης.
- 4) **Άρθρο 7.13.α :** Η διαδικασία αποκατάστασης της αρχικής υπηρεσίας θα πρέπει να προβλεφθεί να γίνεται μέσω ΕΒΔΑΦ ώστε να είναι ενήμεροι όλοι οι Πάροχοι. Σε σχετικές συναντήσεις με την επιτροπή έχουν τονιστεί τα προβλήματα που παρουσιάζονται όποτε προκύπτει αυτή η ανάγκη. Η λύση θα ήταν κάποιο Cancel μήνυμα ακόλουθο του RFS (πχ RFS Cancel).
- 5) **Άρθρο 8.4.α :** Στο πλαίσιο του διαγωνισμού που πρόκειται να προκηρυχτεί θα πρέπει να μελετηθεί και η αλλαγή της πρόβλεψης αναφορικά με τον τρόπο χρέωσης των Παρόχων
- 6) **Άρθρο 9.7:** Προβλέπεται ότι *«Στην περίπτωση που ο συνδρομητής ασκήσει νομίμως το δικαίωμα υπαναχώρησης και έχει ήδη ενεργοποιηθεί η φορητότητα του αριθμού του στο δίκτυο του παρόχου-δέκτη, τότε ο πάροχος-δέκτης μεριμνά για την επιστροφή του*

συνδρομητή στο δίκτυο του παρόχου-δότη, το δε κόστος της επιστροφής αυτής αναλαμβάνεται από τον πάροχο-δέκτη». Εφόσον ο συνδρομητής ενεργοποιηθεί σε κάποιο δίκτυο θα πρέπει να ακολουθήσει την αντίστροφη διαδικασία μετάβασης στο προηγούμενο δίκτυο. Οι σχετικές διαδικασίες πρέπει να προκύπτουν με σαφήνεια από τον Κανονισμό. Βλ. και ανωτέρω σχετικό γενικό σχόλιο IV.

- 7) **Άρθρο 10 :** Θεωρούμε ότι θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα ώστε η καθυστέρηση στη φορητότητα που οφείλεται σε καθυστέρηση κατασκευής του βρόχου, στην περίπτωση αιτήματος φορητότητας που συνδυάζεται με ΑΠΤΒ, να εξαιρείται από τις περιπτώσεις υποχρέωσης αποζημίωσης προς τον συνδρομητή.  
Επιπλέον σημειώνεται ότι οι πάροχοι υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών έχουν ήδη αναπτύξει μηχανισμούς αποζημίωσης των συνδρομητών τους σε περιπτώσεις κατά τις οποίες από υπαιτιότητα του παρόχου ο συνδρομητής βρίσκεται σε αδυναμία χρήσης της υπηρεσίας. Η θέσπιση ειδικών κανόνων αποζημίωσης ενδέχεται να προκαλέσει μαζικές και σε αρκετές περιπτώσεις αναιτιολόγητες αιτήσεις αποζημίωσης.
- 8) **Άρθρο 11:** Θα χρειαστεί να ληφθεί μέριμνα ώστε υπάρχει δυνατότητα να εκχωρούνται και ομάδες μικρότερες των 10.000 αριθμών λαμβάνοντας υπόψη ιδίως το υψηλό κόστος των αριθμών των σειρών 901, 909.
- 9) **Άρθρο 14:** Μεταβατικές διατάξεις: Θεωρούμε ότι η μεταβατική περίοδος θα πρέπει να είναι τουλάχιστον ένα έτος, καθώς η άρση όλων των περιορισμών στη φορητότητα (και των περιορισμών λόγω χρεών) θα πρέπει να συνοδευτεί από την εφαρμογή άλλων μέτρων που θα εξασφαλίσουν την εξόφληση των χρεών στον πάροχο δότη στην περίπτωση που ο συνδρομητής θέλει να πραγματοποιήσει φορητότητα. Οι 3 μήνες δεν είναι αρκετός χρόνος για να συμφωνηθούν και τεθούν σε εφαρμογή τα εισαγόμενα μέτρα.

....