

Προς: Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)
Λ. Κηφισίας 60,
15125 Μαρούσι
Αττική
portability@eett.gr

Χαλάνδρι, 31 Μαΐου 2013
Αρ. Πρωτ.ΟΝ/ΕΤ/Reg/ΝΣ.3795

Θέμα: «Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»

Αξιότιμοι Κυρίες και Κύριοι,

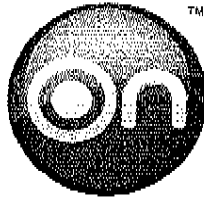
Σας υποβάλλουμε τις αιτιολογημένες μας απαντήσεις μας αναφορικά με τη Διεξαγωγή της Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»

Είμαστε πάντα διαθέσιμοι για τυχόν διευκρινιστικές πληροφορίες.

Μετά τιμής,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Nansou Sotiropoulos', written over a horizontal line.

Νάνσου Σωτηρίου
Διαχείριση Ρυθμιστικών Θεμάτων



«Λημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»

Παρατηρήσεις επί των θεμάτων της Δημόσιας Διαβούλευσης

Με το παρόν, η Εταιρεία μας υποβάλλει τις παρατηρήσεις και τα σχόλιά της σε σχέση με την Δημόσια Διαβούλευση αναφορικά με την τροποποίηση και κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά.

Αφενός χαιρετίζουμε την προσπάθεια της Αρχής όπως θεσπίσει νέα βελτιωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζεται η ομαλή μεταφορά αριθμών χρηστών σε άλλα δίκτυα και να προωθείται η ορθή διεκπεραίωση αιτημάτων φορητότητας ως ένδειξη της αποτελεσματικής λειτουργίας της αγοράς. Εντούτοις, θεωρούμε ότι η προτεινόμενη κατάργηση ή τροποποίηση συγκεκριμένων υφιστάμενων διατάξεων με σκοπό την διευκόλυνση της φορητότητας, δεν μπορεί να είναι αποτελεσματική χωρίς την πρότερη διερεύνηση όλων των πιθανών συνεπειών της στην αγορά σε επίπεδο καταναλωτικής συμπεριφοράς και εύρυθμης λειτουργίας των παρόχων.

Η ΕΕΤΤ ρυθμίζει τα θέματα φορητότητας αριθμών και τα θέματα περί προστασίας του καταναλωτή προκειμένου ο καταναλωτής να έχει περισσότερη ελευθερία επιλογών και οι εταιρείες τηλεπικοινωνιών να δραστηριοποιούνται σε περιβάλλον όπου αφενός μεν αναπτύσσεται ο ανταγωνισμός, αφετέρου δε εγκαθιδρύεται το απαιτούμενο ρυθμιστικό υπόβαθρο/πλαίσιο προκειμένου η σχέση των παρόχων με το καταναλωτικό κοινό να διέπεται υπό δίκαιους όρους, υπό όρους διαφάνειας και αντικειμενικότητας αλλά και να συμβαδίζει με την οικονομική πραγματικότητα της ελληνικής αγοράς.

Παρουσιάζονται κατωτέρω τα σχόλιά μας επί του προτεινόμενου σχεδίου τροποποίησης και κωδικοποίησης σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών, κατ' άρθρο.

- 1) Πιο συγκεκριμένα και αναφορικά με το πρώτο ερώτημα,

Άρθρο 3

Φορητότητα Γεωγραφικών και μη Γεωγραφικών Αριθμών συμπεριλαμβανομένων των Αριθμών Κινητής Τηλεφωνίας

Παρ.5. Όπως αναφέρεται στο προτεινόμενο κείμενο: «Στην περίπτωση που οι μεταφερόμενοι αριθμοί ανήκουν σε ομάδα συνεχόμενων αριθμών και ο συνδρομητής χρειάζεται περισσότερους αριθμούς, σε συνέχεια αυτών που διαθέτει, τότε έχει δικαίωμα να αιτηθεί από το πάροχο δότη την μεταφορά επιπλέον ομάδων συνεχόμενων αριθμών που



δεν έχουν εκχωρηθεί με προγενέστερη πράξη σε άλλους συνδρομητές.» Εκτιμούμε ότι το σημείο αυτό χρήζει διευκρινίσεων αναφορικά με τον τρόπο ταυτοποίησης των εν λόγω «ελεύθερων» (μη εκχωρημένων) αριθμών.

Παρ.6. Όπως αναφέρεται στο προτεινόμενο κείμενο της Διαβούλευσης: « Στην περίπτωση που ο συνδρομητής μεταφέρει τουλάχιστον τον κεφαλικό σε άλλο πάροχο, δύναται να καταργήσει τους μη μεταφερθέντες αριθμούς που συνδέονται». Κρίνεται απαραίτητο όπως συμπληρωθεί η διάταξη με αντίστοιχη αναφορά στις περιπτώσεις κατά τις οποίες ο συνδρομητής μεταφέρει τους αριθμούς που συνδέονται με το κεφαλικό. Στις περιπτώσεις αυτές θα πρέπει να προβλέπεται αντίστοιχα η δυνατότητα κατάργησης του κεφαλικού.

Άρθρο 4

Υποχρεώσεις δρομολόγησης κλήσεων προς αριθμούς που έχουν μεταφερθεί

Παρ.1. Σύμφωνα με τα οριζόμενα, η υποχρέωση της ορθής δρομολόγησης στο δίκτυο βαρύνει τον πάροχο από τον οποίο εκκινεί η κλήση. Κάθε πάροχος δικτύου έχει την υποχρέωση της ορθής δρομολόγησης, ενώ όλοι οι πάροχοι υποχρεούνται όπως ενημερώνουν εντός του οριζόμενου χρόνου τους μίνακες δρομολόγησης αυτών, προκειμένου οι συνδρομητές να δέχονται κλήσεις από όλα τα δίκτυα.

Εντούτοις έχει διαπιστωθεί ότι σε περιπτώσεις συνδρομητών για λογαριασμό των οποίων επίκειται η ολοκλήρωση αιτήματος μετάβασης σε άλλο δίκτυο, κυρίως στο δίκτυο ΟΤΕ, η ενέργεια της αποστολής της σχετικής εντολής (Release 14) (προκειμένου ο συνδρομητής να δέχεται κλήσεις από σταθερά ΟΤΕ), λαμβάνει χώρα κατόπιν της μετάβασης του χρήστη στο νέο δίκτυο. Ως αποτέλεσμα αυτού, ο συνδρομητής δεν λαμβάνει κλήσεις από σταθερά του συγκεκριμένου δικτύου παρά μόνο όταν ενεργοποιηθεί στον ΤΠ2. Συνεπώς θεωρούμε αναγκαίο όπως προβλεφθεί σχετική διάταξη με την οποία θα ορίζεται σαφώς η υποχρέωση όλων των παρόχων όπως προβαίνουν στις απαραίτητες ενέργειες δρομολόγησης των συστημάτων τους ανεξαρτήτως εάν υπάρχει για τη συγκεκριμένη τηλεφωνική σύνδεση επικείμενο αίτημα μετάβασης σε άλλο δίκτυο.

Άρθρο 5

Προθέματα δρομολόγησης κλήσεων προς αριθμούς που έχουν μεταφερθεί

Θα πρέπει να προβλεφθεί ειδική διάταξη με την οποία θα διευκρινίζεται το δικαίωμα παρόχου να χρησιμοποιεί περισσότερα του ενός προθέματα δρομολόγησης φορητότητας (έστω για ορισμένο χρονικό διάστημα) αποκλειστικά και μόνον σε περίπτωση συγχώνευσης δι' απορροφήσεως με άλλο πάροχο στον οποίο είχε αντιστοίχως εκχωρηθεί ειδικό πρόθεμα δρομολόγησης φορητότητας.



Άρθρο 6

Κοστολόγηση και τιμολόγηση παροχής της φορητότητας αριθμών. Θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα τόσο στο παρόν άρθρο όσο και στη σύμβαση που θα υπογράφεται με τον εκάστοτε φορέα που θα διαχειρίζεται την ΕΒΔΑΦ με την ενσωμάτωση και αλληλικής διάταξης, ώστε σε περίπτωση οιονεί καθολικής διαδοχής (μ.χ. συγχώνευσης με απορρόφηση) ή άλλης συναφούς διαδικασίας, θα είναι εφικτή η μαζική υποβολή αιτημάτων φορητότητας χωρίς την επιβολή χωριστής χρέωσης για καθένα αίτημα φορητότητας.

Άρθρο 7

Λιαδικασία Παροχής της Φορητότητας Αριθμών

Παρ. 1 Στην αίτηση φορητότητας θα πρέπει να τεθεί όρος / υπεύθυνη δήλωση χρήστη ότι θα εξοφλήσει (εάν δεν έχει ήδη εξοφλήσει κατά την υποβολή της αίτησης) τον πάροχο δότη για τις υπηρεσίες που λαμβάνει από αυτόν έως την μεταφορά του αριθμού του στο δίκτυο του παρόχου δέκτη, κατ' αντιστοιχία προς την υπεύθυνη δήλωση που έχει τεθεί στην εξουσιοδότηση για την παροχή υπηρεσιών ΤοΒ (ίδετε σχετική διάταξη Προσφοράς Αναφοράς ΑΠΤΒ ΟΤΕ).

Παρ.4. Αναφορικά με τις περιπτώσεις στις οποίες η αίτηση φορητότητας αριθμού συνοδεύεται από αίτηση πλήρους αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο και δεδομένου ότι αναφερόμαστε σε αιτήματα συνδρομητών, οι οποίοι, πλέον της χρήσης του τηλεφωνικού αριθμού, λαμβάνουν και λοιπές ευρυζωνικές υπηρεσίες, ο συγχρονισμός της υλοποίησης αιτημάτων παροχής βρόχου και φορητότητας είναι επιτακτική ανάγκη. Ως εκ τούτου, επιθυμούμε να θέσουμε υπόψη με την παρούσα ευκαιρία ένα ιδιαίτερο σημαντικό ζήτημα που σχετίζεται με την υποβολή αιτήματος φορητότητας με παράλληλο αίτημα αδεσμοποίησης πρόσβασης στον τοπικό βρόχο μεταξύ των παρόχων (αίτημα παροχής βρόχου PR1 (ΤοΒ Ενεργός). Πιο συγκεκριμένα, εξακολουθεί να διαπιστώνεται η έλλειψη συντονισμού της πορείας ολοκλήρωσης των αιτημάτων PR1 μεταξύ των δύο συστημάτων Π.Σ. ΟΤΕ W-CRM και φορητότητας ΕΒΔΑΦ, με αποτέλεσμα τη μη επίτευξη αδιάλειπτης παροχής υπηρεσιών στον συνδρομητή.

Παρ.5.Α. Διαπιστώνεται ότι στα πλαίσια διευκόλυνσης της υλοποίησης αιτημάτων φορητότητας και προκειμένου να διασφαλίζεται ότι περιορίζονται ή και ελαχιστοποιούνται οι παράγοντες αποτροπής της χρήσης της διευκόλυνσης της φορητότητας αριθμού, στο νέο προτεινόμενο κείμενο διαγράφονται και καταργούνται οι περισσότεροι από τους υφιστάμενους λόγους απόρριψης των αιτήσεων φορητότητας.

Ως βασικός λόγος για την διαγραφή των λόγων απόρριψης προβάλλεται, σύμφωνα με το εδάφιο (στ) του προοιμίου του σχεδίου του Κανονισμού, η διατυπωθείσα άποψη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής περί μη συμβατότητας της ισχύουσας εθνικής νομοθεσίας με το κοινοτικό δίκαιο σε σχετική αλληλογραφία που έχει ανταλλαχθεί με το αρμόδιο Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων και στην οποία



ενεπλάκη και η ΕΕΤΤ. Ως θα αποδείξουμε πιο αναλυτικά κατωτέρω, ο ισχυρισμός της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ότι δήθεν η εθνική νομοθεσία δεν συνάδει με το άρθρο 30 της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία και την υποχρέωση των παρόχων να μην θέτουν οποιοδήποτε κώλυμα (νομικής, τεχνικής ή άλλης φύσης) κατά την υλοποίηση αιτημάτων φορητότητας δεν είναι ορθός. Στο σημείο αυτό πάντως καταρχήν επισημαίνουμε ότι την αρμοδιότητα για την ερμηνεία των διατάξεων του κοινοτικού δικαίου έχει το Ευρωπαϊκό Δικαστήριο και όχι βεβαίως μια διοικητική υπηρεσία της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Εν πάση περιπτώσει, ως προς το σημείο αυτό ανακύπτουν ζητήματα προς προβληματισμό αναφορικά με το πώς θα διαμορφωθεί, εάν ισχύσουν αυτές οι διατάξεις, η καταναλωτική συμπεριφορά στην τρέχουσα ελληνική πραγματικότητα της αγοράς των τηλεπικοινωνιών.

Οι πάροχοι πλέον έχουν υιοθετήσει αντικειμενικούς μηχανισμούς ελέγχου - ταυτοποίησης των αιτημάτων, καθώς ο ισχύων Κανονισμός Φορητότητας προβλέπει την απόρριψη αιτήματος φορητότητας σε περίπτωση «διαφοροποιήσιμων στοιχείων από τα αντιστοιχιστικά στοιχεία που έχει στην κατοχή του ο πάροχος δότης». Συνειπώς, θεωρούμε σημαντικό όπως παραμείνει ο υφιστάμενος λόγος απόρριψης της αίτησης φορητότητας υπό τον κωδικό SP01 – «Το όνομα /επώνυμο συνδρομητή ή η επωνυμία της εταιρείας είναι λανθασμένη ή λείπει». Δεδομένου ότι μόνο η πληροφορία του ΑΦΜ δεν είναι επαρκής προκειμένου να ταυτοποιηθούν τα στοιχεία του συνδρομητή, ο πάροχος δότης, βάσει των στοιχείων του πρόσφατου λογαριασμού που του προσκομίζει ο συνδρομητής, μπορεί να προβεί σε πληρέστερο έλεγχο ταυτοποίησης, κάνοντας χρήση της πληροφορίας του ονοματεπώνυμου /επωνυμίας.

Η διατήρηση του προαναφερθέντος λόγου απόρριψης δεν συνιστά νομικό, τεχνικό ή άλλης φύσης κώλυμα κατά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων φορητότητας, αλλά επιτελεί ουσιαστικά ρόλο για την αποτροπή περιπτώσεων υποβολής αιτημάτων φορητότητας χωρίς την συναίνεση του χρήστη του αριθμού.

Εξάλλου, ο υφιστάμενος λόγος απόρριψης SP13 – «Ο συνδρομητής είναι σε αναστολή υπηρεσίας» επίσης είναι σημαντικό όπως παραμείνει σε ισχύ, καθώς δεν συνιστά νομικό, τεχνικό ή άλλης φύσης κώλυμα κατά τη διεκπεραίωση των αιτημάτων φορητότητας. Πιο συγκεκριμένα, όπως ορίζεται επί του παρόντος, το αίτημα φορητότητας απορρίπτεται «εάν ο συνδρομητής κατά την ημερομηνία υποβολής της αίτησης φορητότητας βρίσκεται νομίμως σε διακοπή παροχής υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών από τον αιτούμενο αριθμό λόγω ληξιπρόθεσμης και απαιτητής οφειλής του στο δίκτυο του παρόχου δότη, σύμφωνα με τα οριζόμενα στην κείμενη νομοθεσία. Μόλις η σχετική οικονομική εκκρεμότητα διευθετηθεί αίρειται ο λόγος απόρριψης του παρόχου δότη».

Η υποχρέωση που τίθεται με τη διάταξη του άρθρου 30 της Οδηγίας για την Καθολική Υπηρεσία δεν πρέπει να ερμηνεύεται κατά τρόπον ώστε να διευκολύνει την αουδέτητα και την αντισυμβατική συμπεριφορά των χρηστών των αριθμών. Είναι αυταπόδεικτο ότι αντισυμβατική συμπεριφορά ή συμπεριφορά που αντίκειται στην καλή πίστη και τα χρησιμά συναλλακτικά ήθη καθιστά την υποβολή αιτημάτων φορητότητας καταχρηστική.



Λαμβανομένων υπόψη των γενικών αρχών και του πνεύματος που διαπνέουν το κοινοτικό δίκαιο εν γένει, ο νομοθέτης ήθελε να προστατεύσει τους συνεπείς και καλόπιστους συνδρομητές από τυχόν εγερθέντα κωλύματα, κατά τη διαδικασία μεταφοράς αριθμών τους σε άλλα δίκτυα. Σε διαφορετική περίπτωση, προκαλείται αδικαιολόγητη και μη εύλογη υπεροχή ενός εννόμου δικαιώματος (μεταφορά αριθμού σε διαφορετικό δίκτυο) έναντι άλλου ισοδύναμου (εκμίσθωση παροχής - αντισταθμιστική, αμοιβαία τήρηση συμβατικών υποχρεώσεων) που ομοίως αναγνωρίζεται και προστατεύεται από το κοινοτικό δίκαιο.

Εξάλλου, λαμβανομένων υπόψη των τρεχουσών οικονομικών συνθηκών, οι επισφάλειες στην ελληνική αγορά και συγκεκριμένα στις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αυξάνεται συνεχώς με συνέπεια να αυξάνεται και αντίστοιχα η έκθεση αυτών σε κίνδυνο λόγω οφειλών συνδρομητών. Με την κατάργηση του εν λόγω λόγου απόρριψης, είναι προφανές ότι θα αυξηθούν τα κρούσματα περιπτώσεων συνδρομητών που θα αλλάζουν μεν, συνεχώς και ευκολότερα, δίκτυο παροχής υπηρεσιών, πλην όμως, δεν θα τηρούν τις οικονομικές υποχρεώσεις τους, και θα καθίστανται υπερέμμεροι έναντι πλέον του ενός παρόχου, ταυτοχρόνως. Δεν πρέπει να λησμονείται ότι ο εκάστοτε πάροχος δικτύου σταθερής τηλεφωνίας (ως η Έταιρεία μας) θα υποχρεωθεί να μεριμνά για την έγκαιρη εξόφληση του παγίου τέλους της εν λόγω σύνδεσης στον ΟΤΕ (ήτοι των καθορισμένων χρεώσεων βρόχου, βάσει των προβλεπομένων στην ισχύουσα Προσφορά Αναφοράς ΑΠΤΒ ΟΤΕ).

Η εμπειρία των παρόχων αναφορικά με τη λειτουργία του Κανονισμού Φορητότητας, έχει αποδείξει ότι το εν λόγω ρυθμιστικό κείμενο δεν χρησιμοποιείται για την διενέργεια χρηματοοικονομικού ελέγχου του συνδρομητή, παρά μόνο για τη διασφάλιση της νόμιμης ενεργοποίησης των αιτημάτων φορητότητας και της ομαλής δρομολόγησής τους στα δίκτυα των παρόχων. Αιτία όλων αυτών είναι η διαμείωση της υφιστάμενης αυξημένης επισφάλειας των παρόχων.

Δεδομένου ότι το παρόν κείμενο της Διαβούλευσης δεν δεσμεύει, ως αναγράφεται, την ΕΕΤΤ ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που θα επακολουθήσει, θεωρούμε ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη τα προαναφερθέντα σχόλιά μας.

Παρ.5.Β. Σε περιπτώσεις αίτησης φορητότητας για ομάδα συνεχόμενων αριθμών θα πρέπει να διευκρινισθεί ο τρόπος με το οποίο ο πάροχος -δότης θα παρέχει μέσω της ΕΒΔΑΦ στον πάροχο δέκτη τις απαιτούμενες πληροφορίες για το αρχικό μέγεθος της ομάδας αριθμών.

Παρ.6. Αναφορικά με την προτεινόμενη υποχρέωση του παρόχου όπως εντός 3 εργασιμωρών από την υποβολή της αίτησης φορητότητας προβεί σε ταυτοποίηση και αποδοχή ή απόρριψη της αίτησης, η εταιρεία μας εκτιμά ότι το εν λόγω προτεινόμενο χρονικό περιθώριο είναι ιδιαίτερος σύντομος, ενώ ενδεχόμενη θέση σε εφαρμογή αυτού θα προκαλέσει περαιτέρω οικονομική επιβάρυνση στους παρόχους. Καταρχήν σημειώνεται ότι δεν είναι εφικτό να εξυπηρετηθούν περιπτώσεις εταιρικών πελατών και λοιπών αιτημάτων που χρήζουν ιδιαίτερου ελέγχου και χειροκίνητης επεξεργασίας, προκειμένου



να διασφαλίζεται η ορθότητα των σχετικών ενεργειών ταυτοποίησης. Κατά δεύτερον, εγείρονται ζητήματα που αφορούν στην διεκπεραίωση αιτημάτων φορητότητας που αποστέλλονται προς ταυτοποίηση εκτός εργασιμών ημερών και ωρών. Τέλος, δεν παρέχεται εύλογο χρονικό διάστημα στο συνδρομητή για την άσκηση του δικαιώματος ακύρωσης ή υιαναχώρησης από την αίτηση φορητότητας του. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε αναγκαίο όπως παραμείνει η υφιστάμενη διορία της μίας (1) ΕΗ, ενώ εάν αυτό δεν είναι εφικτό, αντιπροτείνουμε όπως χορηγηθεί τουλάχιστον η διορία των οκτώ (8) εργασιμών ωρών.

Παρ.12.α. Στο σημείο όπου αναφέρεται ότι ο συνδρομητής διατηρεί το δικαίωμα να υποβάλλει ακύρωση της αίτησης φορητότητας οποιαδήποτε στιγμή μέχρι 2 ημέρες πριν την ημερομηνία κατασκευής του βρόχου θα πρέπει να καταστεί σαφές ότι οι περιπτώσεις αιτημάτων ακύρωσης συνδρομητών που υποβάλλονται κατά το χρονικό διάστημα των δυο ημερών προ της ημερομηνίας κατασκευής του βρόχου δε θα γίνονται αμυοδεκτές και συνεπώς οι αιτήσεις φορητότητας θα υλοποιούνται κανονικά.

Παρ. 12 β. Θεωρούμε ότι είναι ιδιαίτερος σημαντικό το ζήτημα της διατήρησης της δυνατότητας υποβολής αιτημάτων φορητότητας από τους συνδρομητές μέσω τηλεφωνικών κλήσεων, στα πλαίσια σύναψης σύμβασης εξ αποστάσεως, ως προβλέπεται στην παράγραφο 2. Θεωρούμε αναγκαίο όπως προβλεφθεί η δυνατότητα ακύρωσης αίτησης φορητότητας του συνδρομητή, μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας, τηρουμένων των όρων της ισχύουσας νομοθεσίας περί σύναψης σύμβασης από απόσταση

Παρ.13 α. Διαμοιτώνεται η έλλειψη λειτομερους διαδικασίας αποκατάστασης της αρχικής υπηρεσίας από τον πάροχο δότη σε περίπτωση εμφάνισης προβλημάτων κατά τη διαδικασία μεταφοράς του αριθμού (Roll back). Με σκοπό την αδιάλειπτη παροχή υπηρεσιών, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας μεταφοράς, κρίνεται απαραίτητο όπως ορισθούν σαφώς οι ενέργειες τόσο του παρόχου δότη όσο και του παρόχου δέκτη και προβλεφθούν οι περιπτώσεις στις οποίες η αποκατάσταση της υπηρεσίας από τον πάροχο δότη θα είναι εφικτή, εφόσον ο βρόχος είναι διαθέσιμος (ήτοι ο πάροχος δότης έχει στη κατοχή του τον βρόχο).

Άρθρο 9

Προστασία του Καταναλωτή

Οι διατάξεις της παραγράφου 9 θα πρέπει να αναμορφωθούν βάσει των προτεινόμενων τροποποιήσεων λοιπών διατάξεων του σχεδίου Κανονισμού.



Άρθρο 10 **Αποζημίωση συνδρομητή**

Διαπιστώνεται ότι στο νέο προτεινόμενο κείμενο εισάγονται διατάξεις για την διαδικασία και το ύψος της αποζημίωσης συνδρομητών λόγω καθυστέρησης υλοποίησης της φορητότητας ή καταχρηστικής μεταφοράς των αριθμών τους.

Σε κάθε περίπτωση οι σχετικές διαδικασίες αποζημίωσης πρέπει να ορίζονται σαφώς και με συγκεκριμένα χρονικά πλαίσια που θα λαμβάνουν υπόψη τους τις ενέργειες όλων των εμπλεκόμενων μερών. Η αποζημίωση θα πρέπει να προσδιορίζεται αναλογικά επί του τμήματος του παγίου τέλους που αφορά στην παροχή τηλεφωνικών υπηρεσιών μέσω των υιό μεταφορά αριθμών και μόνον και όχι στο σύνολο του παγίου (το οποίο δύναται να αφορά και λοιπές υπηρεσίες π.χ. υπηρεσίες διαδικτύου, ή υπηρεσίες εικόνας). Άλλωστε, οι εν λόγω υπηρεσίες ενδεχομένως να παρέχονται από πάροχο άλλον από τον υπόχρεο προς αποζημίωση (εφόσον κριθεί σε προκειμένη περίπτωση ότι η υιοχρέωση καταβολής αποζημίωσης δεν βαραίνει τον πάροχο-δότη). Εξάλλου, το ύψος της αποζημίωσης (που φθάνει μέχρι και τον τετραπλασιασμό του παγίου όλων των παρεχόμενων υπηρεσιών), ως αποτυπώνεται στο σχέδιο, είναι υπερβολικό και δεν δικαιολογείται εύλογα, βάσει των αρχών της αναλογικότητας. Σε περίπτωση σφύρευσης περισσότερων λόγων που δικαιολογούν την καταβολή αποζημίωσης, το ποσό της αποζημίωσης θα πρέπει να περιορίζεται εύλογα στο ανώτατο ποσό που δικαιολογείται σε σχέση με τον πιο «σοβαρό» λόγο έγερσης αξίωσης αποζημίωσης, και όχι ως άθροισμα των επιμέρους ποσών. Σε περίπτωση περισσότερων υπόχρεων παρόχων για καταβολή αποζημίωσης, το ποσό που θα πρέπει να καταβληθεί, θα επιμερίζεται μεταξύ των παρόχων, ενώ ο συνδρομητής δεν θα δικαιούται πλήρη αποζημίωση από κάθε εμπλεκόμενο ξεχωριστά. Τέλος, πρέπει να τεθεί ως βασική προϋπόθεση αξίωσης του συνδρομητή για αποζημίωση, η μη ύπαρξη σχετικής οικονομικής εκκρεμότητας έναντι του παρόχου στο δίκτυο του οποίου που είναι ενεργοποιημένος. Άλλως, εάν η προαναφερθείσα παρατήρησή μας δεν γίνει αποδεκτή, θα πρέπει να προβλεφθεί το δικαίωμα του υπόχρεου παρόχου να συμψηφίζει τις ληξιπρόθεσμες οφειλές του χρήστη με τα ποσά της αποζημίωσης.

Πέραν των άλλων θα πρέπει να τονίσουμε την αποουσία διατάξεων που θα ρυθρίζουν ζητήματα αποζημίωσης παρόχου σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η καθυστέρηση ολοκλήρωσης της φορητότητας δεν οφείλεται σε λόγους που άπτονται του ίδιου αλλά σε τρίτα μέρη, π.χ. καθυστέρηση παράλληλου αιτήματος Τοπικού Βρόχου κλπ.

Άρθρο 13 **Καταργούμενες Διατάξεις**

Ως γενική παρατήρηση, επισημαίνεται ότι ειδικά για τις προτεινόμενες διατάξεις που αφορούν στην άρση των υφισταμένων λόγων απόρριψης των αιτήσεων φορητότητας και συνδέονται συνακόλουθα με τις νέες διατάξεις που καθιερώνουν αποζημίωση των συνδρομητών, κρίνεται εύλογο όπως η ΕΕΤΤ αναμένει τα αποτελέσματα της επικοινωνίας



των παρόχων με τις αρμόδιες υπηρεσίες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής για την έκθεση απόψεων και προβληματισμών επί του θέματος της συμμόρφωσης ή μη της υφιστάμενης εθνικής νομοθεσίας με το κοινοτικό δίκαιο . Το ζήτημα άλλωστε αυτό συζητήθηκε εκτενώς και στην συνάντηση παρόχων στα γραφεία της ΕΕΤΤ στις 28-5-2013.

Άρθρο 14 Μεταβατικές Διατάξεις

Για την καλύτερη προετοιμασία των παρόχων αναφορικά με τις απαιτούμενες αλλαγές στις οποίες χρειάζεται να προβούν στα συστήματα και τις διαδικασίες τους, εφόσον τελικώς δεν τροποποιηθούν οι προτεινόμενες νέες διατάξεις του σχεδίου, κρίνεται απαραίτητο όπως παραισχεθεί μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για τη θέση σε ισχύ της υπό κρίση Απόφασης. Ενδεικτικά αντιπροτείνεται το ένα έτος από τη δημοσίευση αυτής στο ΦΕΚ.

2) Αναφορικά με το δεύτερο ερώτημα, παρουσιάζονται κατωτέρω οι σχετικές προτάσεις μας αναφορικά με την υποβολή αιτημάτων φορητότητας.

Ως προεκτιθήκε, λαμβανομένων υπόψη των τρεχουσών οικονομικών συνθηκών, οι επισφάλειες στην ελληνική αγορά και συγκεκριμένα στις εταιρείες που παρέχουν υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών αυξάνεται συνεχώς με συνέπεια να αυξάνεται και αντίστοιχα η έκθεση τους σε κίνδυνο λόγω οφειλών συνδρομητών. Θεωρούμε απαραίτητο όπως οι όποιες νέες βελτιωτικές διατάξεις των υφιστάμενων Κανονισμών, θα πρέπει να αντιμετωπίζουν πλήρως να αναλάβουν τα ζητήματα εξασφαλίζοντας ισότιμη πρόσβαση στο καταναλωτικό κοινό αφενός και αφετέρου αφετέρου δε στους παρόχους δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών που δραστηριοποιούνται και αποτελούν παράγοντα ανάπτυξης της ελληνικής αγοράς και οι οποίοι, ως εκ τούτου, δεν πρέπει να απαξιώνονται .

Έχουμε ήδη αναπτύξει τις παρατηρήσεις μας αναφορικά με την κατάργηση του υφιστάμενου λόγου απόρριψης υπό τον κωδικό SP13.

Σε περίπτωση που τελικά η εν λόγω κωδικός απόρριψης καταργηθεί, η εταιρεία μας θέτει προς συζήτηση τις κατωτέρω προτάσεις, αιτούμενη την έναρξη σχετικής ομάδας εργασίας των παρόχων υπό την αιγίδα της ΕΕΤΤ.

- Δημιουργία αποτελεσματικού μηχανισμού ελέγχου συναλλακτικής συμπεριφοράς καταναλωτών και ενημέρωσης μεταξύ των παρόχων.

- Σύσταση διαδικασίας μετακύλησης της οικονομικής εκκρεμότητας του χρήστη μεταφερθέντος αριθμού έναντι του παρόχου δότη και χρέωσης αυτού μέσω των λογαριασμών που θα εκδίδονται από τον πάροχο δέκτη..



-Λημιοργία νέας ένδειξης – κωδικού κατά την ανταλλαγή πληροφοριών που αφορούν στην υποβολή αιτημάτων φορητότητας με την οποία θα υιοδηλώνεται ότι οι χρήστες των υπό μεταφορά αριθμών έχουν οικονομικές εκκρεμότητες έναντι του παρόχου δότη.

- Με την αρχική διάταξη του Άρθρου 68 του Ν. 4070/2012 είχε ήδη θεμελιωθεί από την 10^η Αυγούστου 2012 (ημερομηνία δημοσίευσης του σχετικού Φ.Ε.Κ.) το δικαίωμα των παρόχων - δοτών, για την υλοποίηση της φορητότητας, να θέτουν ως προϋπόθεση αποδοχής αιτήματος φορητότητας την εξόφληση όλων των οφειλών του συνδρομητή που προβαίνει σε φορητότητα του αριθμού του, μέχρι και την ημερομηνία υλοποίησης της φορητότητας, συμπεριλαμβανομένων των υπολοίπων επιδοτήσεων. Λαμβανόμενων υπόψη των τρεχουσών οικονομικών συνθηκών, και εντός των πλαισίων της καλής πίστης και των χρηστών συναλλακτικών ηθών, προτείνεται όπως αντίστοιχη (ή η ίδια) διάταξη, η οποία ενσωματωμένη τροποποιήθηκε, τεθεί εκ νέου σε ισχύ ή/και, εν πάση περιπτώσει, καθορισθούν μέθοδοι και διαδικασίες που θα ρυθμίζουν την υποβολή αιτημάτων διακανονισμών ληξιπρόθεσμων οφειλών συνδρομητών ή χορήγησης παράτασης προθεσμίας εξόφλησης των ληξιπρόθεσμων λογαριασμών τους και προσδιορισθούν οι όροι και οι προϋποθέσεις αποδοχής αυτών από τους παρόχους.

