

ΑΠΟΦΑΣΗ

Θέμα: Διενέργεια Δημόσιας Διαβούλευσης για την τροποποίηση του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά

Η Εθνική Επιτροπή Τηλεπικοινωνιών και Ταχυδρομείων (ΕΕΤΤ)

Έχοντας υπόψη:

- α. το Ν. 4070/2012 «Ρυθμίσεις Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών, Μεταφορών, Δημοσίων Έργων και άλλες διατάξεις», ιδίως τα άρθρα 3, 12, στοιχ. (ιβ), (κα), (κβ), (κη) και (μγ), 17, 22, 46 έως 51, 68, 77, και 79 αυτού, (ΦΕΚ 82/Α/10.04.2012), όπως ισχύει τροποποιηθείς,
- β. το Ν.4146/2013 “Διαμόρφωση Φιλικού Αναπτυξιακού Περιβάλλοντος για τις Στρατηγικές και Ιδιωτικές Επενδύσεις και άλλες διατάξεις”, ιδίως το άρθρο 58, παρ. 3 αυτού, (ΦΕΚ 90/Α/18-4-2013)
- γ. τις οδηγίες 2002/21/ΕΚ και 2002/19 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, όπως ισχύουν τροποποιηθείσες με την Οδηγία 2009/140/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, «για την τροποποίηση των οδηγιών 2002/21/ΕΚ σχετικά με κοινό κανονιστικό πλαίσιο για δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, 2002/19/ΕΚ σχετικά με την πρόσβαση σε δίκτυα ηλεκτρονικών επικοινωνιών και συναφείς ευκολίες καθώς και με τη διασύνδεσή τους, και 2002/20/ΕΚ για την αδειοδότηση δικτύων και υπηρεσιών ηλεκτρονικών επικοινωνιών», L 337/37, 18.12.2009,
- δ. την Οδηγία 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002, για την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών (οδηγία καθολικής υπηρεσίας), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με την Οδηγία 2009/136/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 25ης Νοεμβρίου 2009, για την τροποποίηση της Οδηγίας 2002/22/ΕΚ του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου της 7ης Μαρτίου 2002 σχετικά με την καθολική υπηρεσία και τα δικαιώματα των χρηστών όσον αφορά δίκτυα και υπηρεσίες ηλεκτρονικών επικοινωνιών, της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ σχετικά με την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και την προστασία της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών



επικοινωνιών και του Κανονισμού (ΕΚ) αριθ. 2006/2004 για τη συνεργασία μεταξύ των εθνικών αρχών που είναι αρμόδιες για την επιβολή της νομοθεσίας για την προστασία των καταναλωτών, (ΕΕ L 337/11, 18.12.2009),

- ε. το Ν. 3959/2011 «Προστασία του Ελεύθερου Ανταγωνισμού», (ΦΕΚ 93/Α/20.04.2011),
- στ. το Ν. 3471/2006 «Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών και τροποποίηση του Ν. 2472/1997», (ΦΕΚ 133/Α/2006),
- ζ. το Ν.2251/1994 «Περί προστασίας καταναλωτών» (ΦΕΚ 191/Α/1994), όπως ισχύει τροποποιηθείς ιδίως με τον Ν.3587/2007 «Τροποποίηση και συμπλήρωση του Ν.2251/94 «Προστασία των καταναλωτών», όπως ισχύει – Ενσωμάτωση της Οδηγίας 2005/29 του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου (ΕΕ Λ 149)» (ΦΕΚ 152/Α/2007),
- η. την Υπουργική Απόφαση αριθ. Οικ. 26634/924/3-05-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», (ΦΕΚ 768/Β/2007), όπως τροποποιήθηκε με την υπ' αριθ. Οικ. 26073/937/26-5-2010 Απόφαση του Υφυπουργού Υποδομών, Μεταφορών και Δικτύων «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών Ηλεκτρονικών Επικοινωνιών» (ΦΕΚ 805/Β/9-6-2010) και την υπ'αριθ. Οικ. 20509/541/19-5-2011 «Τροποποίηση της Υπουργικής Απόφασης υπ' αριθμ. Οικ. 26634/924/3-5-2007 «Εθνικό Σχέδιο Αριθμοδότησης των Υπηρεσιών ηλεκτρονικών Επικοινωνιών», ως ισχύει» (ΦΕΚ 1284/Β/16-6-2011),
- θ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.: 677/03/8-1-2013, «Τροποποίηση και κωδικοποίηση της ΑΠ. ΕΕΤΤ 441/121/21-6-2007 Κανονισμός Διαχείρισης και Εκχώρησης Αριθμοδοτικών πόρων του Εθνικού Σχεδίου Αριθμοδότησης» (ΦΕΚ 170/Β/31.01.2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα ιδίως με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 685/16/12-3-2013 (ΦΕΚ 734/Β/29-3-2013) και ΑΠ. 698/24/25-7-2013 (ΦΕΚ 2233/Β/10-9-2013),
- ι. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 676/41/20-12-2012 «Κανονισμός Γενικών Αδειών» (ΦΕΚ 298/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα ιδίως με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 693/12//4-6-2013 (ΦΕΚ 1529/Β/21-6-2013) και ΑΠ. 701/064/23-12-2013 (ΦΕΚ 179/Β/31-1-2014),
- ια. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ.696/115/11-7-2013 «Τροποποίηση και Κωδικοποίηση σε ενιαίο κείμενο του Κανονισμού της Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά» (ΦΕΚ 1873/Β/2013), όπως ισχύει τροποποιηθείσα με τις Αποφάσεις της ΕΕΤΤ ΑΠ. 708/14/2014 (ΦΕΚ 557/Β/2014) και ΑΠ. 735/006/9-10-2014 (ΦΕΚ 2986/Β/2014),
- ιβ. την Απόφαση της ΕΕΤΤ ΑΠ 375/10/14-2-2006, «Κανονισμός Διαδικασίας Δημόσιας Διαβούλευσης», (ΦΕΚ 314/Β/16.03.2006),



- ιγ. την υπ' αριθμ. 31605/14.07.2017 Εισήγηση της αρμόδιας υπηρεσίας της ΕΕΤΤ,
- ιδ. το γεγονός ότι από τις διατάξεις αυτής της απόφασης δεν προκαλείται δαπάνη εις βάρος του κρατικού προϋπολογισμού ούτε σε βάρος του προϋπολογισμού της ΕΕΤΤ,

Επειδή:

1. Παρατηρείται ότι πολλοί συνδρομητές, παρόλο που επιθυμούν να ασκήσουν το δικαίωμα υπαναχώρησης, δεν προλαβαίνουν να το ασκήσουν 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 προβαίνουν 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.
2. Έχει παρατηρηθεί ότι η διαδικασία για την ακύρωση της αίτησης φορητότητας μέσω συστήματος IVR, η οποία εφαρμόζεται στην κινητή τηλεφωνία, έχει πολύ πιο άμεσο και φιλικό χαρακτήρα για τους συνδρομητές και είναι πολύ περισσότερο αποτελεσματική για την επίτευξη του επιδιωκόμενου στόχου της ακύρωσης μιας αίτησης φορητότητας, σε σχέση με την ακύρωση μέσω fax με επισύναψη ταυτότητας.
3. Η παροχή της δυνατότητας στην ΕΕΤΤ να αποφασίζει την εφαρμογή ενιαίου τέλους αίτησης φορητότητας από όλους τους παρόχους, ιδίως σε περιπτώσεις μη υποβολής κοστολογικών στοιχείων από τους παρόχους, θα διευκολύνει την αγορά στην έγκαιρη τιμολόγηση των σχετικών υπηρεσιών. 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.
4. Προκειμένου να αντιμετωπιστούν αποτελεσματικά τα ανωτέρω και να βελτιωθούν προς όφελος των καταναλωτών οι υφιστάμενες διαδικασίες φορητότητας απαιτείται η τροποποίηση διατάξεων του Κανονισμού της Φορητότητας. Οι σημαντικότερες από τις τροποποιήσεις 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 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.

5. Η ΕΕΤΤ, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων της περί διενέργειας δημοσίων διαβουλεύσεων, ενεργεί σύμφωνα με τις αρχές της διαφάνειας, της αμεροληψίας, της αντικειμενικότητας, της ίσης μεταχείρισης και της τεχνολογικής ουδετερότητας, και λαμβάνει υπόψη τις απόψεις που διατυπώθηκαν στην εκάστοτε δημόσια διαβούλευση πριν καταλήξει στην υιοθέτηση αποφάσεων/μέτρων επί θεμάτων τα οποία εξετάστηκαν σε αυτήν, χωρίς ωστόσο να δεσμεύεται ως προς το περιεχόμενο της ρύθμισης που ενδέχεται να ακολουθήσει.

Αποφασίζει:

1. **Την έγκριση** του, συνημμένου στην παρούσα, Τεύχους με τίτλο «Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά», σύμφωνα με το άρθρο 17 του ν. 4070/2012, όπως ισχύει.
2. **Τη διενέργεια** Εθνικής Δημόσιας Διαβούλευσης, η οποία θα διαρκέσει έως την 21η/9/2017 προκειμένου τα ενδιαφερόμενα μέρη να υποβάλλουν τις παρατηρήσεις τους σχετικά με τις προτεινόμενες από την ΕΕΤΤ τροποποιήσεις του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά.
3. **Τη δημοσίευση** του συνημμένου στην παρούσα, Τεύχους στην Ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ.
4. Οι ενδιαφερόμενοι θα μπορούν να προμηθευτούν το σχετικό Κείμενο από την ιστοσελίδα της ΕΕΤΤ και να αποστείλουν επωνύμως τις απαντήσεις



ΕΕΤΤ

ΕΘΝΙΚΗ ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΩΝ & ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΩΝ

τους, σε έντυπη και σε ηλεκτρονική μορφή στην Ελληνική γλώσσα, στη διεύθυνση portability@eett.gr

Μαρούσι 20 Ιουλίου 2017

Ο ΠΡΟΕΔΡΟΣ

ΚΑΘΗΓΗΤΗΣ ΔΗΜ. ΤΣΑΜΑΚΗΣ

Συνημμένα:

Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης με τίτλο : «Κείμενο Δημόσιας Διαβούλευσης αναφορικά με την τροποποίηση του Κανονισμού Φορητότητας Αριθμών στην Ελληνική Αγορά»

Ανακοίνωση/ Εσωτερική Διανομή :

1. Διεύθυνση Τηλεπικοινωνιών