

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΤΕΛΛΑΣ ΣΤΗ ΔΗΜΟΣΙΑ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗ ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΤΗΣ ΕΕΤΤ ΠΕΡΙ «ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ»

Γενικές Παρατηρήσεις

Εκτός των απαντήσεων της εταιρείας μας στις επιμέρους ερωτήσεις της παρούσας διαβούλευσης, σημειώνονται τα ακόλουθα:

Ο Κανονισμός της ΕΕΤΤ περί «Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά» τροποποιήθηκε την 30/12/04 με την Απόφαση της ΕΕΤΤ υπ' αριθμ. 339/32/30-12-2004. Από τις 18/01/05 έως τα τέλη Σεπτεμβρίου, ο Υπόχρεος Πάροχος (ΟΤΕ) αρνούνταν να συμμορφωθεί με τις διατάξεις του Κανονισμού παρά τα επανειλημμένα αιτήματα που του υποβλήθηκαν μέσω επιστολών από τους παρόχους για συμμόρφωση με τις οριζόμενες διαδικασίες, την έκδοση Προσωρινής Διάταξης από την ΕΕΤΤ και την παροχή διευκρινίσεων με επιστολή της ΕΕΤΤ στην οποία επισημαίνεται ο παράνομος χαρακτήρας της πρακτικής που ακολουθούσε ο ΟΤΕ. Η σημαντικότερη παράβαση του Κανονισμού από την πλευρά του ΟΤΕ συνίσταται στην αποδοχή χιλιάδων αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής από συνδρομητές μας, παρά το γεγονός ότι ο Κανονισμός Προεπιλογής ορίζει ρητώς ότι ο ΟΤΕ είναι αναρμόδιος να αποδέχεται τέτοια αιτήματα και ότι αυτά δύνανται να υποβάλλονται μόνο στον Προεπιλεγμένο πάροχο. Σημειώνεται δε ότι η παράβαση της συγκεκριμένης διάταξης σχετικά με την υποβολή αιτημάτων κατάργησης αποδεικνύεται με μεγάλη ευκολία, καθώς προκύπτει από τις εβδομαδιαίες αναφορές που αποστέλλει ο ΟΤΕ όπου εμφανίζονται χιλιάδες καταργήσεις με την αιτιολογία «ΑΙΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ» χωρίς να έχει προωθηθεί σχετικό αίτημα από την εταιρεία μας. Για την πρακτική αυτή του ΟΤΕ ασκήθηκαν αγωγές ενώπιον των πολιτικών δικαστηρίων από παρόχους που ζημιώθηκαν και εξακολουθούν να ζημιώνονται από αυτή.

Μετά την πάροδο χρονικής περιόδου που υπερβαίνει τους εννέα (9) μήνες, η ΕΕΤΤ εξέδωσε Προσωρινή Διάταξη με την οποία, μεταξύ άλλων, απειλείται η επιβολή προστίμου ύψους €150 για κάθε παράνομη κατάργηση και για κάθε παράνομη άρνηση ενεργοποίησης. Κατόπιν τούτου, για πρώτη φορά παρατηρήθηκε μείωση των παράνομων καταργήσεων από τον ΟΤΕ. Από το ανωτέρω σύντομο ιστορικό της πρακτικής που ακολούθησε ο ΟΤΕ από τη θέση σε ισχύ του τροποποιηθέντος Κανονισμού Προεπιλογής μέχρι σήμερα, διαπιστώνονται τα εξής:

- Ο ΟΤΕ, διαπιστώνοντας ότι κάποια ρύθμιση θέτει φραγμούς στην παράνομη πρακτική που ακολουθεί, δεν επέδειξε καμία πρόθεση να συμμορφωθεί αυτοβούλως και καλόπιστα με τις νόμιμες υποχρεώσεις του.
- Παρά το γεγονός ότι εκκρεμούσαν καταγγελίες σε βάρος του ΟΤΕ για τις παράνομες καταργήσεις που πραγματοποιούσε, ο ΟΤΕ με κάθε εβδομαδιαία αναφορά του ομολογούσε την πραγματοποίηση χιλιάδων παράνομων καταργήσεων, αδιαφορώντας για τις κυρώσεις που θα μπορούσε να υποστεί, δεδομένης και της ευκολίας στην απόδειξη της παράνομης πρακτικής του.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452
www.tellas.gr, info@tellas.gr

- Η θέση σε ισχύ του Κανονισμού Προεπιλογής, η έκδοση Προσωρινής Διάταξης από την ΕΕΤΤ και η άσκηση αγωγών αποζημίωσης από παρόχους δεν απεδείχθησαν αρκετά για να παύσει η παράνομη πρακτική του ΟΤΕ.
- Από την έκδοση της Προσωρινής Διάταξης της 27/09/2005, η οποία ουσιαστικά διαφοροποιείται από την προηγούμενη Προσωρινή Διάταξη μόνο λόγω της απειλής προστίμου, παρατηρήθηκε μείωση των συνολικών καταργήσεων και αντιστοίχως και των παράνομων καταργήσεων στις οποίες προβαίνει ο ΟΤΕ.
- Η συμμόρφωση του ΟΤΕ ήρθε με μεγάλη καθυστέρηση και αφού προκλήθηκε τεράστια οικονομική ζημία στην αγορά και στους ανταγωνιστές του, η βιωσιμότητα των οποίων – όπως προέκυψε από τις σχετικές ακροάσεις – απειλήθηκε σοβαρότατα.

Εκ των ανωτέρω, εξάγονται τα εξής κρίσιμα συμπεράσματα, τα οποία αναφέρονται επιγραμματικά:

- ✓ Ο ΟΤΕ δεν έχει επιδείξει καμία πρόθεση να συμμορφώνεται οικειοθελώς με τις υποχρεώσεις του στα πλαίσια της καλής πίστης, των συναλλακτικών ηθών και της βούλησής του να λειτουργεί σύννομα.
- ✓ Ο ΟΤΕ συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του μόνον όταν υπάρχει απειλή προστίμου.
- ✓ Η επιβολή προστίμου για κάθε παράβαση του ΟΤΕ είναι εφικτή μόνο εφόσον κάθε παράβαση δύναται να διαπιστωθεί και να αποδειχθεί με ευκολία

Παρά το γεγονός ότι η εταιρεία μας αντιμετωπίζει θετικά το γεγονός ότι κατά το μήνα Οκτώβριο υπήρξε συμμόρφωση του ΟΤΕ με τις υποχρεώσεις του, αυτό δεν αναιρεί το γεγονός ότι ο ΟΤΕ από τον Ιανουάριο του 2004 έχει ξεκινήσει μια επιθετική εκστρατεία επανάκτησης συνδρομητών με προεπιλογή. Παρά την τροποποίηση του Κανονισμού που τέθηκε σε ισχύ τον Ιανουάριο του 2005, οι εναλλακτικοί πάροχοι εξακολούθησαν να έχουν σημαντικές απώλειες λόγω της εκστρατείας του ΟΤΕ, η οποία όχι μόνο δεν περιορίστηκε, αλλά αντιθέτως εντάθηκε, καθώς ο ΟΤΕ εκμεταλλεύτηκε τη δυνατότητα υποβολής αιτήσεων τηλεφωνικά, αγνοώντας βεβαίως τη διάταξη που δεν επέτρεπε στον ΟΤΕ να δέχεται αιτήσεις κατάργησης. Λαμβάνοντας υπόψη τις σημαντικές ζημίες που έχουν υποστεί οι εναλλακτικοί πάροχοι κατά το διάστημα αυτό, θεωρούμε ότι οποιαδήποτε τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής θα πρέπει να έχει ως κύριο στόχο να βελτιώσει τη διαδικασία στα σημεία όπου έχουν παρατηρηθεί δυσλειτουργίες (π.χ. επικοινωνία μεταξύ παρόχων) και να διασφαλίσει ότι δεν πρόκειται να επαναληφθούν οι πρακτικές που εφαρμόστηκαν κατά παράβαση του Κανονισμού και προς ζημία των εναλλακτικών παρόχων λόγω της ανεξέλεγκτης εκστρατείας του ΟΤΕ. Οποιαδήποτε τροποποίηση η οποία θα διευκολύνει τον ΟΤΕ στο να συνεχίζει την εκστρατεία του ανεξέλεγκτα θα ήταν δικαιολογημένη μόνο εάν είχαν εφαρμοστεί για μεγάλο χρονικό διάστημα αυστηρές ρυθμίσεις οι οποίες θα είχαν οδηγήσει σε ωρίμανση της αγοράς και σε ασυνήθιστη μείωση του μεριδίου αγοράς του Υπόχρεου Προεπιλογής. Υπό τις

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

παρούσες συνθήκες, όπου η εκστρατεία του Υπόχρεου Προεπιλογής συνεχίζεται και βαίνει κλιμακούμενη, ενώ οι ρυθμίσεις που τέθηκαν προς προστασία του καταναλωτή και του ανταγωνισμού έχουν εφαρμοστεί μόλις για ένα (1) μήνα, προτεραιότητα έχει η ενίσχυση της προστασίας του ανταγωνισμού και όχι η απορύθμιση ή η υιοθέτηση ηπιότερων μέτρων προστασίας του ανταγωνισμού.

Ερώτηση 1.

Θεωρείτε ότι θα πρέπει να είναι δυνατή η δυνατότητα υποβολής αίτησης κατάργησης

- i. μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο;**
- ii. είτε στον Προεπιλεγμένο του Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο;**
- iii. μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο;**

Η Εταιρεία μας θεωρεί εξαιρετικά κρίσιμο για τη διασφάλιση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς να δίνεται η δυνατότητα στον Προεπιλεγμένο Πάροχο να έρθει σε επαφή με το συνδρομητή του ο οποίος εξετάζει το ενδεχόμενο κατάργησης της προεπιλογής είτε λόγω σχετικής παρότρυνσης από τον ΟΤΕ είτε αυτοβούλως. Για το λόγο αυτό είναι απαραίτητο η αίτηση κατάργησης να υποβάλλεται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Επιπλέον, η υπηρεσία Προεπιλογής, έστω και εάν ενεργοποιείται στη γραμμή του συνδρομητή αποτελεί υπηρεσία διασύνδεσης, η οποία καλύπτεται από το Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης και παρέχεται βάσει σύμβασης μεταξύ του ΟΤΕ και του εναλλακτικού παρόχου. Η παροχή της υπηρεσίας Προεπιλογής στο συνδρομητή αποτελεί ζήτημα το οποίο καλύπτεται από σύμβαση μεταξύ του Εναλλακτικού Παρόχου και του Συνδρομητή. Βάσει των διατάξεων του Αστικού Δικαίου, δε νοείται η τροποποίηση ή κατάργηση σύμβασης με δήλωση του ενός συμβαλλομένου (εν προκειμένω, του συνδρομητή) που απευθύνεται σε τρίτο μέρος (εν προκειμένω, στον ΟΤΕ).

Εφόσον ο συνδρομητής υποβάλλει αιτήσεις κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο, παρέχεται η δυνατότητα στον προεπιλεγμένο πάροχο να έλθει αμέσως σε επικοινωνία με τον πελάτη του, να ακούσει τα παράπονά του και τους λόγους για τους οποίους επιθυμεί να διακόψει τη συνεργασία, ώστε να αποφύγει ενδεχόμενες καταργήσεις λόγω παρανόησης του συνδρομητή ή παραπλάνησής του από τρίτους σχετικά με τις τιμές και τις υπηρεσίες του. Αυτό απαιτεί την αναλυτική παρουσίαση των προσφορών του προεπιλεγμένου παρόχου ή/και την παροχή διευκρινίσεων επ' αυτών. Μέσω της διαδικασίας αυτής επιτυγχάνεται και η προστασία του καταναλωτή, αφού του παρέχεται η δυνατότητα να αποκτήσει σφαιρική και αποκρυσταλλωμένη άποψη των προσφορών και, ως εκ τούτου, να λάβει την πιο συμφέρουσα και ευνοϊκή για αυτόν απόφαση.

Τα θετικά αποτελέσματα της διαδικασίας αυτής, τόσο για τους συνδρομητές όσο και για την εύρυθμη λειτουργία του ανταγωνισμού στην αγορά δεν επιτυγχάνονται με επικοινωνία η οποία λαμβάνει χώρα αφού ο συνδρομητής έχει

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

εκφράσει τη βούλησή του στον ΟΤΕ. Και τούτο διότι το σύνολο των συνδρομητών της σταθερής τηλεφωνίας μέχρι το 2001 γνώριζαν μόνο τον ΟΤΕ ως πάροχο τηλεφωνίας. Η επιλογή ενός εναλλακτικού παρόχου και ιδίως με προεπιλογή φορέα, είναι μια απόφαση που δεν λαμβάνεται με την ίδια ευκολία από όλους τους συνδρομητές. Εάν κάποιος συνδρομητής επιλέξει έναν εναλλακτικό πάροχο και στη συνέχεια πεισθεί από τον ΟΤΕ να προβεί στην κατάργηση της προεπιλογής, είναι προφανές ότι ο προεπιλεγμένος πάροχος αντιμετωπίζει πολύ μεγαλύτερες δυσκολίες για να τον πείσει να επιστρέψει, καθώς ο συνδρομητής θεωρεί ότι έχει ήδη αλλάξει πάροχο 2 φορές και στη συντριπτική πλειοψηφία των περιπτώσεων αντιμετωπίζει αρνητικά το ενδεχόμενο τρίτης αλλαγής σε σύντομο χρονικό διάστημα. Αυτό όμως δεν θα ίσχυε, αν ο συνδρομητής κατά τον χρόνο επικοινωνίας του με την Εταιρεία μας βρίσκεται απλώς στη διαδικασία εξέτασης της πιθανότητας να αλλάξει πάροχο, χωρίς όμως να έχει λάβει την απόφαση αυτή και χωρίς να θεωρεί ότι όλες οι απαιτούμενες ενέργειες για την αλλαγή παρόχου έχουν ολοκληρωθεί.

Το σημαντικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα που κατέχει ο ΟΤΕ ως πρώην μονοπώλιο έναντι των εναλλακτικών παρόχων και η σημαντική επιρροή που δύναται να ασκήσει ο ΟΤΕ στους συνδρομητές λόγω της εδραιωμένης φήμης του, θα πρέπει να αντισταθμιστεί, τουλάχιστον με την παροχή της δυνατότητας στον εναλλακτικό να επικοινωνεί με τον συνδρομητή **πριν** αυτός λάβει την απόφαση και προβεί στις απαιτούμενες ενέργειες για την κατάργηση της προεπιλογής.

Για όλους τους λόγους που αναλυτικά εκτίθενται ανωτέρω και λαμβανομένων υπόψη των πραγματικών συνθηκών και της εμπειρίας της πρακτικής που ακολουθείται μέχρι σήμερα από τον ΟΤΕ, η εταιρεία μας θεωρεί ως μόνη ορθή επιλογή την υποβολή αιτήσεων κατάργησης αποκλειστικά και μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Επίσης, δεδομένου ότι η υποχρέωση του Υπόχρεου Παρόχου να μην αποδέχεται αιτήματα κατάργησης εφαρμόστηκε μόνο όταν επεβλήθη σε αυτόν πρόστιμο €150 για κάθε παράνομη κατάργηση, προτείνεται η επιβολή ισόποσης ποινικής ρήτρας για κάθε κατάργηση που θα γίνεται κατά παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού και η οποία θα καταβάλλεται στον πάροχο τον οποίο έχει προεπιλέξει ο συνδρομητής που καταργεί την προεπιλογή. Όπως προκύπτει από τις απαντήσεις μας και στα επόμενα ερωτήματα, η εταιρεία μας τίθεται υπέρ της θέσπισης ποινικών ρητρών όχι μόνο για τον Υπόχρεο Πάροχο, αλλά για όλους τους παρόχους που παραβαίνουν τις διατάξεις του Κανονισμού Προεπιλογής.

Ειδικότερα, όσον αφορά την επιβολή ποινικών ρητρών σημειώνονται τα ακόλουθα:

- Η επιβολή ποινικών ρητρών είναι προληπτικό μέτρο (και όχι κατασταλτικό, όπως η επιβολή προστίμου) επομένως μπορεί να οδηγήσει σε άμεση εφαρμογή των επιβαλλόμενων υποχρεώσεων, χωρίς να χρειαστεί η υποβολή καταγγελιών και η διεξαγωγή μακρόχρονων διαδικασιών από τους παρόχους και την ΕΕΤΤ. Παράλληλα, δεν αποκλείεται και η επιβολή προστίμου, εφόσον η ΕΕΤΤ κρίνει ότι αυτή αποτελεί πρόσφορο μέτρο.
- Όταν η μόνη κύρωση για τη μη συμμόρφωση ενός παρόχου είναι η καταβολή προστίμου και ο πάροχος αυτός έχει πολλαπλάσια οικονομική ισχύ από τους λοιπούς παρόχους, ενδέχεται να επιλέξει να καταβάλει το πρόστιμο και να

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

εξακολουθήσει την παράνομη συμπεριφορά με το σκεπτικό ότι η πρακτική αυτή θα οδηγήσει σε αφανισμό των ανταγωνιστών του. Ως αποτέλεσμα, τα οφέλη του μακροπρόθεσμα θα είναι μεγαλύτερα από το κόστος του προστίμου που θα κληθεί να καταβάλει. Αντιθέτως, εάν γνωρίζει ότι το ποσό που καταβάλει για κάθε παράβαση είναι ποινική ρήτρα που καταπίπτει υπέρ των ανταγωνιστών του που πλήττονται από την πρακτική αυτή, δεν είναι εφικτή η εφαρμογή μιας στρατηγικής εξόντωσης των ανταγωνιστών του έστω και με το κόστος ενός προστίμου.

- Η υπηρεσία προεπιλογής φορέα ρυθμίζεται από τις διατάξεις της σύμβασης διασύνδεσης μεταξύ του Υπόχρεου Παρόχου Προεπιλογής και του Προεπιλεγμένου Παρόχου. Επομένως, διέπεται από τις διατάξεις του ΥΠΔ και των αντίστοιχων κανονισμών, όπως αυτοί εκάστοτε τροποποιούνται. Στα πλαίσια αυτά, προτείνεται να επιβληθεί στον ΟΤΕ η υποχρέωση να περιλάβει στις σχετικές συμβάσεις διατάξεις σχετικά με την καταβολή ποινικών ρητρών, οι οποίες θα έχουν ως εξής:

- ο Για καθυστέρηση ενεργοποίησης προεπιλογής, ο ΟΤΕ θα υποχρεούται σε καταβολή ποινικής ρήτρας ίσης με το τέλος ενεργοποίησης της προεπιλογής, η οποία, σε περίπτωση μεγάλης καθυστέρησης θα αυξάνεται.
- ο Για αποδοχή αιτήσεων κατάργησης κατά παράβαση των διατάξεων του Κανονισμού Προεπιλογής, επιβάλλεται ποινική ρήτρα €150. Ο αριθμός των παράνομων καταργήσεων προκύπτει από τις εβδομαδιαίες αναφορές που συντάσσει ο ίδιος ο ΟΤΕ. Σε όσες περιπτώσεις αναφέρεται ως αιτιολογία η «ΑΙΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΗ» ή ο αντίστοιχος κωδικός K4 (που αφορά αιτήσεις που υποβλήθηκαν στον Προεπιλεγμένο Πάροχο) χωρίς να έχει προωθηθεί στον ΟΤΕ αντίστοιχο αίτημα από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, θα θεωρείται ότι υπάρχει παράνομη κατάργηση. Ο ΟΤΕ θα οφείλει να καταβάλει τις αντίστοιχες ποινικές ρήτρες, χωρίς σχετική ειδοποίηση. Σε περίπτωση που ο πάροχος ειδοποιεί τον ΟΤΕ σχετικά με τις καταργήσεις που θεωρεί παράνομες και ο ΟΤΕ αμφισβητεί ορισμένες εξ αυτών ή το σύνολό τους, θα έχει ένα περιθώριο ενός (1) μήνα για να προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία από τα οποία θα προκύπτει ότι οι αιτήσεις κατάργησης προωθήθηκαν από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και επομένως δεν υφίσταται παρανομία. Η ανταλλαγή στοιχείων των παρόχων είτε με e-mail με ηλεκτρονικές υπογραφές είτε μέσω τρίτου διαχειριστή, όπως προτείνεται κατωτέρω, διασφαλίζει την ακεραιότητα των εγγράφων που ανταλλάσσονται και την ορθή αποτίμηση των τυχόν παράνομων καταργήσεων. Δεδομένης της σχετικής εμπειρίας από την πρακτική που ακολούθησε ο ΟΤΕ σχετικά με τις ποινικές ρήτρες που επιβάλλονται για καθυστερήσεις παράδοσης μισθωμένων γραμμών, όπου ο ΟΤΕ ουδέποτε εισήγαγε τις σχετικές διατάξεις στις συμβάσεις του, είναι αναγκαίο για την εφαρμογή τυχόν διάταξης για ποινικές ρήτρες

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

σχετικά με την υπηρεσία προεπιλογής, να οριστεί ότι οι σχετικές διατάξεις θα πρέπει να ενταχθούν στις συμβάσεις μεταξύ του ΟΤΕ και των παρόχων και σε περίπτωση που δεν ενταχθούν εφαρμόζονται απευθείας οι ποινικές ρήτρες που ορίζονται στην απόφαση της ΕΕΤΤ.

- ο Με τον τρόπο αυτό δημιουργείται ουσιαστικά μια Συμφωνία Επιπέδου Υπηρεσιών (SLA), η οποία αφενός θέτει προθεσμίες και συγκεκριμένους όρους παροχής της υπηρεσίας, αφετέρου προβλέπει τις κυρώσεις για μη συμμόρφωση με τους σχετικούς όρους. Οι κυρώσεις αυτές δεν αφορούν μόνο τον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής, αλλά και τους Προεπιλεγμένους Παρόχους (κατωτέρω γίνεται αναφορά και στις ποινικές ρήτρες που θα μπορούσαν να καταβάλουν οι Προεπιλεγμένοι Πάροχοι). Η πρακτική των SLAs είναι απόλυτα συνήθης στα Κράτη Μέλη της Ε.Ε. τόσο για την Προεπιλογή (π.χ. Γαλλία, Ιρλανδία) όσο και για διάφορους τομείς (π.χ. μισθωμένες γραμμές, αδεσμοποίητη πρόσβαση στον τοπικό βρόχο).

Όσον αφορά τις δύο άλλες εναλλακτικές που αναφέρονται στη διαβούλευση, σημειώνουμε τα ακόλουθα:

A) Κατάργηση μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο:

Ο συνδρομητής που έχει ενεργοποιήσει την Προεπιλογή συνδέεται με συμβατική σχέση με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Η σύμβαση μεταξύ τους καλύπτει μεταξύ άλλων και το ζήτημα της Προεπιλογής. Οποιαδήποτε αλλαγή (ενεργοποίηση / κατάργηση) συνιστά και τροποποίηση της σύμβασης αυτής. Η παροχή της δυνατότητας κατάργησης μόνο στον Υπόχρεο Πάροχο δεν εξυπηρετεί κανένα σκοπό. Αντιθέτως, δημιουργεί μια ιδιόμορφη κατάσταση όπου ο μόνος αρμόδιος να δέχεται αιτήσεις που τροποποιούν τη σύμβαση μεταξύ δύο μερών είναι ένα τρίτο μέρος, χωρίς να υπάρχει κάποιος εξωτερικός παράγοντας (π.χ. μικρή ισχύς του τρίτου μέρους, ανάγκη ενίσχυσης του τρίτου μέρους προκειμένου να ανταγωνίζεται ισότιμα τους άλλους παρόχους) που να δικαιολογεί μια τέτοια διάταξη. Παρέχεται ένα αδικαιολόγητο πλεονέκτημα στον Υπόχρεο Πάροχο, χωρίς να εξυπηρετείται κανένας σκοπός. Ο Υπόχρεος Πάροχος αποκτά τον πλήρη έλεγχο της Προεπιλογής. Ακόμη και εάν δοθεί η δυνατότητα στον Προεπιλεγμένο Πάροχο να επικοινωνήσει με το συνδρομητή αυτό θα συμβεί σε χρόνο που ο συνδρομητής έχει ολοκληρώσει τη διαδικασία κατάργησης και πιθανότατα δεν ενδιαφέρεται να ανακαλέσει την απόφασή του, έστω και εάν αυτή ελήφθη λόγω παραπλάνησής του.

B) Κατάργηση είτε στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο

Εφόσον παρέχεται η δυνατότητα κατάργησης είτε στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είτε στον Υπόχρεο Πάροχο, πρακτικά η διαδικασία κατάργησης θα έχει ως εξής:

Οι πελάτες οι οποίοι με δική τους πρωτοβουλία αποφάσισαν να καταργήσουν την προεπιλογή, θα επικοινωνούν, όπως είναι φυσικό, με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και θα ζητούν την κατάργηση. Οι πελάτες οι οποίοι πείθονται να καταργήσουν την προεπιλογή στα πλαίσια της εκστρατείας επανάκτησης πελατών του ΟΤΕ, θα έχουν

τη δυνατότητα να καταργήσουν στον Υπόχρεο Πάροχο κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας του με αυτούς, με αποτέλεσμα είτε να μην επικοινωνούν ποτέ με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο είτε να επικοινωνούν με πρωτοβουλία του Προεπιλεγμένου Παρόχου εκ των υστέρων. Όπως εξηγείται ανωτέρω, μια τέτοια εκ των υστέρων επικοινωνία έχει ιδιαίτερα περιορισμένη αποτελεσματικότητα. Επομένως, στην περίπτωση αυτή, η κατηγορία συνδρομητών για την οποία είναι κρίσιμη η επικοινωνία με τον Προεπιλεγμένο προκειμένου να μην έχουν μονομερή ενημέρωση από τον ΟΤΕ και να διαμορφώσουν μια πιο ολοκληρωμένη άποψη, δεν επικοινωνούν με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Σημειώνεται δε, ότι εκτός της ανάγκης για πλήρη και σφαιρική ενημέρωση του συνδρομητή σχετικά με την υπηρεσία προεπιλογής, η επικοινωνία του συνδρομητή με τον Προεπιλεγμένο είναι αναγκαία και για άλλους λόγους. Η υπηρεσία Προεπιλογής, έστω και εάν ενεργοποιείται στη γραμμή του συνδρομητή, αποτελεί υπηρεσία διασύνδεσης, η οποία καλύπτεται από το Υπόδειγμα Προσφοράς Διασύνδεσης και παρέχεται βάσει σύμβασης μεταξύ του ΟΤΕ και του εναλλακτικού παρόχου. Η παροχή της υπηρεσίας Προεπιλογής στο συνδρομητή αποτελεί ζήτημα το οποίο καλύπτεται από σύμβαση μεταξύ του Εναλλακτικού Παρόχου και του Συνδρομητή. Βάσει των διατάξεων του Αστικού Δικαίου, δε νοείται η τροποποίηση ή κατάργηση σύμβασης με δήλωση του ενός συμβαλλομένου (εν προκειμένω, του συνδρομητή) που απευθύνεται σε τρίτο μέρος (εν προκειμένω, στον ΟΤΕ).

Εκτός του ότι παραβιάζονται οι διατάξεις του Αστικού Κώδικα και δημιουργείται μια ιδιόμορφη κατάσταση όπου γίνεται τροποποίηση ή/και κατάργηση σύμβασης με δήλωση βούλησης σε μη συμβαλλόμενο μέρος, η κατάργηση στον τρίτο Υπόχρεο Προεπιλογής δημιουργεί και αρκετά πρακτικά προβλήματα, με αποτέλεσμα να δημιουργείται σύγχυση στον καταναλωτή. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι έχουν υπάρξει αρκετές περιπτώσεις όπου ο ΟΤΕ αναρμοδίως διαβεβαιώνει τους συνδρομητές ότι καταργώντας την Προεπιλογή δεν θα έχουν καμία υποχρέωση προς τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, εκτός εάν χρησιμοποιούν το πρόθεμα επιλογής φορέα. Εντούτοις, εφόσον ο συνδρομητής έχει εγγραφεί σε κάποιο πρόγραμμα που παρέχει επιπλέον εκπτώσεις με πάγιο, το πάγιο αυτό εξακολουθεί να χρεώνεται, ανεξαρτήτως της χρήσης των υπηρεσιών, προκαλώντας καταγγελίες και παράπονα συνδρομητών, που θεωρούν – μετά τη διαβεβαίωσή τους από τον ΟΤΕ – ότι δεν έχουν πλέον καμία υποχρέωση απέναντι στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Επίσης, υπάρχουν προσφορές που παρέχονται μόνο σε συνδρομητές με προεπιλογή και όχι σε συνδρομητές με επιλογή φορέα (ενδεικτικά, όσον αφορά την εταιρεία μας, η παροχή μίας ώρας δωρεάν αστικών κλήσεων σε κάθε λογαριασμό για πελάτες με προεπιλογή). Εάν κάποιος συνδρομητής καταργήσει την Προεπιλογή με δήλωσή του στον Υπόχρεο Πάροχο, ο οποίος τον διαβεβαιώνει ότι εξακολουθεί να έχει τη δυνατότητα να κάνει χρήση των υπηρεσιών του Προεπιλεγμένου Παρόχου με πληκτρολόγηση του προθέματος επιλογής φορέα, είναι πιθανό ο συνδρομητής να μην ανατρέξει στα σχετικά ενημερωτικά φυλλάδια της εταιρείας μας και να παραμείνει με την εντύπωση ότι εξακολουθεί να δικαιούται τις σχετικές εκπτώσεις. Ως αποτέλεσμα, ο συνδρομητής είναι πιθανό να στραφεί εναντίον της εταιρείας μας όταν διαπιστώσει ότι κάνοντας χρήση των υπηρεσιών της με επιλογή φορέα δεν απολαμβάνει τις εκπτώσεις που είχε πριν την κατάργηση. Παρά το γεγονός ότι η εταιρεία μας θα είναι πλήρως

κατοχυρωμένη νομικά έναντι του συνδρομητή, καθώς έχει προβεί σε όλες τις απαραίτητες δημοσιεύσεις, στην πραγματικότητα εκείνος που πλήττεται από τη σύγχυση που δημιουργείται είναι ο ίδιος ο συνδρομητής.

Η σύγχυση αυτή οφείλεται στο γεγονός ότι ο συνδρομητής ουσιαστικά τροποποιεί τη σύμβαση που τον συνδέει με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο απευθυνόμενος σε τρίτο μέρος που δεν έχει πλήρη γνώση των όρων της σύμβασης αυτής. Είναι επομένως σαφές ότι μόνο η επικοινωνία με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο μπορεί να διασφαλίσει την ορθή ενημέρωση του συνδρομητή τόσο σχετικά με την προεπιλογή όσο και σχετικά με τις λοιπές υπηρεσίες που τυχόν λαμβάνει ο συνδρομητής από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Ερώτηση 2.

Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Η εταιρεία μας συμφωνεί με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής εγγράφως, όχι όμως στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής, αλλά στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Η ρύθμιση αυτή θα παρείχε τις απαραίτητες δικλείδες ασφαλείας για τους ακόλουθους λόγους:

- Ο συνδρομητής που υποβάλει αίτημα εγγράφως είναι σε θέση να αποδείξει την υποβολή του αιτήματος.
- Καθίσταται ευκολότερη η απόδειξη τυχόν κωλυσιεργίας του παρόχου που λαμβάνει το αίτημα.
- Δύνανται να επιβληθούν κυρώσεις στον πάροχο που λαμβάνει έγκυρο αίτημα κατάργησης και δεν μεριμνά εγκαίρως για την ικανοποίησή του.

Επομένως, στα πλαίσια της απάντησής μας στην Ερώτηση 1 σχετικά με την υποβολή αιτημάτων κατάργησης, συμφωνούμε με την υποβολή εγγράφου αιτήματος κατάργησης, αλλά επαναλαμβάνουμε την ανάγκη υποβολής του αιτήματος μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Σημειώνεται δε ότι στην έννοια του έγγραφου αιτήματος δεν περιλαμβάνεται το ηλεκτρονικό μήνυμα (e-mail) χωρίς ηλεκτρονική υπογραφή, καθώς είναι αδύνατο να διαπιστωθεί η προέλευση του μηνύματός αυτού. Επομένως, εφόσον επιβληθεί η υποχρέωση υποβολής έγγραφου αιτήματος κατάργησης, θα πρέπει να διευκρινιστεί ρητώς ότι η έννοια του εγγράφου δεν περιλαμβάνει τα ηλεκτρονικά μηνύματα εφόσον αυτά δεν φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή.

Εφόσον η υποβολή αιτημάτων κατάργησης δημιουργεί τυχόν ανησυχίες σχετικά με την αδυναμία αντίδρασης του συνδρομητή σε περίπτωση που το αίτημά του δεν ικανοποιείται από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, η υποχρέωση υποβολής έγγραφου αιτήματος παρέχει απόλυτη ασφάλεια στο συνδρομητή, ο οποίος είναι σε θέση και να αποδείξει την υποβολή του αιτήματός του και να διεκδικήσει αποζημίωση για τυχόν εκπρόθεσμη ικανοποίησή του.

Σε περίπτωση που η ΕΕΤΤ επιθυμεί να παράσχει ακόμη ισχυρότερα κίνητρα στους παρόχους για τη συμμόρφωσή τους με τη διαδικασία αυτή, θα μπορούσε να επιβάλει και την καταβολή ποινικών ρητρών από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο προς τον πάροχο τις υπηρεσίες του οποίου θα χρησιμοποιούσε ο συνδρομητής μετά την κατάργηση. Η

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

ποινική ρήτρα θα μπορούσε να κλιμακώνεται ανάλογα με τη διάρκεια της καθυστέρησης. Με τον τρόπο αυτό

α) διασφαλίζεται η πλήρης ενημέρωση του συνδρομητή ο οποίος υποχρεούται να επικοινωνήσει με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο, ως μόνο αρμόδιο για την υποβολή της αίτησής του

β) διασφαλίζεται ότι οι Προεπιλεγμένοι Πάροχοι θα συμμορφώνονται με τις υποχρεώσεις τους και θα προωθούν εγκαίρως τα αιτήματα κατάργησης των συνδρομητών τους.

Τονίζεται βεβαίως ότι εφόσον ακολουθηθεί η λογική επιβολής ποινικών ρητρών, αυτό δεν θα πρέπει να αφορά μόνο τους Προεπιλεγμένους Παρόχους. Αντίστοιχα, θα πρέπει και ο Υπόχρεος Πάροχος να υποχρεούται στην καταβολή ποινικών ρητρών, τόσο για καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση της προεπιλογής όσο και για αποδοχή αιτημάτων κατάργησης τα οποία θα πρέπει να υποβάλλονται αποκλειστικά στον προεπιλεγμένο πάροχο.

Ερώτηση 3

Στην περίπτωση που το αίτημα κατάργησης υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο, συμφωνείτε με το προτεινόμενο χρονικό διάστημα των 5 ημερών στο οποίο ο Υπόχρεος Πάροχος οφείλει να ενημερώσει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο που «χάνει» τον συνδρομητή για την υποβολή της αίτησης κατάργησης;

Εφόσον επιτραπεί η υποβολή αιτημάτων κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο, επιλογή την οποία η εταιρεία μας θεωρεί αντίθετη με τις βασικές αρχές του Ενοχικού Δικαίου και ιδιαίτερα επικίνδυνη για τη διατήρηση της ομαλής λειτουργίας της αγοράς, η προθεσμία των 5 ημερών είναι σαφώς ανεπαρκής. Τούτο δε, έχει διαπιστωθεί και στη πράξη στα πλαίσια της πρακτικής αποστολής ηλεκτρονικών μηνυμάτων μέσω της υπηρεσίας OTEmail. Όπως η EETT ήδη γνωρίζει, ο ΟΤΕ έστειλε τα εν λόγω μηνύματα και στη συνέχεια προχωρούσε σε κατάργηση εντός πέντε (5) ημερών. Η εταιρεία μας αρχικά προσπάθησε να επικοινωνεί με τους συνδρομητές οι οποίοι φέρονταν να έχουν κάνει χρήση της υπηρεσίας OTEmail. Ωστόσο, στη συνέχεια αποδείχθηκε ότι ήταν ανέφικτο σε τόσο σύντομο χρονικό διάστημα να επικοινωνεί με όλους τους συνδρομητές. Ο μόνος τρόπος για να διασφαλισθεί η επικοινωνία του συνδρομητή με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι να υποχρεούται ο συνδρομητής να καλέσει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Εφόσον η επικοινωνία πρέπει να γίνει με πρωτοβουλία του Παρόχου είναι βέβαιο ότι ο Πάροχος δεν θα καταφέρει να επικοινωνήσει με όλους τους συνδρομητές που έχουν δηλώσει ότι επιθυμούν κατάργηση. Ωστόσο, σε περίπτωση που παρασχεθεί κάποιο χρονικό διάστημα για την επικοινωνία του παρόχου αυτό δεν θα πρέπει σε καμία περίπτωση να είναι μικρότερο από 10 **εργάσιμες** ημέρες από την παραλαβή του αιτήματος κατάργησης από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Σημειώνεται δε ότι εφόσον η αίτηση υποβάλλεται στον Υπόχρεο, το έγγραφο της αίτησης (βλ. λόγους που αναφέρονται στην Ερώτηση 2 σχετικά με την ανάγκη υποβολής έγγραφου αιτήματος κατάργησης) ή αντίγραφο αυτού θα πρέπει να διαβιβάζεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Επιπλέον, θα πρέπει να προβλεφθεί η διαδικασία βάσει της οποίας δύναται ο συνδρομητής να ανακαλέσει το αίτημα κατάργησης. Εφόσον ο συνδρομητής

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

υποχρεούται να αποστείλει νέο έγγραφο αίτημα στον ΟΤΕ, τότε θα ήταν αναμενόμενο ο συνδρομητής είτε να αμελήσει να το αποστείλει εγκαίρως είτε να μην επιθυμεί να υποβληθεί στη διαδικασία αποστολής νέου έγγραφου αιτήματος, με αποτέλεσμα να μην ανακαλέσει τη δήλωσή του, όχι διότι εμμένει στην απόφασή του να καταργήσει, αλλά διότι θέλει να αποφύγει όλη τη διαδικασία της ανάκλησης, καθώς έχει ήδη υποβληθεί στη διαδικασία κατάργησης. Εάν δοθεί στο συνδρομητή η δυνατότητα να ανακαλέσει τη δήλωσή του με προφορικό αίτημα στον ΟΤΕ, δεν υπάρχει κανένα αποδεικτικό στοιχείο της υποβολής της δήλωσης και ο ΟΤΕ πιθανόν να αγνοήσει την ανάκληση του αιτήματος. Επομένως, ακόμη και εάν δοθεί επαρκής χρόνος στους Προεπιλεγμένους Παρόχους για να επικοινωνήσουν με τους συνδρομητές τους και στη συνέχεια οι συνδρομητές καταλήξουν στην απόφαση ότι δεν επιθυμούν να καταργήσουν την προεπιλογή, είναι πιθανό οι συνδρομητές τελικά να μην ακολουθήσουν την απαραίτητη διαδικασία για υποβολή της δήλωσης ανάκλησης.

Ερώτηση 4

Συμφωνείτε με την υλοποίηση ενός τηλεφωνικού αριθμού ελέγχου προεπιλογής για την καλύτερη και άμεση ενημέρωση των συνδρομητών ως προς την ενεργοποίηση ή μη της προεπιλογής στην τηλεφωνική τους γραμμή;

Η εταιρεία μας ήδη διαθέτει τέτοιο αριθμό μέσω του οποίου μπορεί κάθε συνδρομητής της να ελέγξει εάν η προεπιλογή είναι ενεργή. Οι συνδρομητές της εταιρείας μας, καλώντας τον αριθμό αυτό χωρίς πρόθεμα επιλογής φορέα ακούν ένα ηχογραφημένο μήνυμα το οποίο αναφέρει εάν η κλήση έγινε μέσω προεπιλογής ή όχι. Θεωρούμε ότι θα ήταν χρήσιμο να παρέχεται αυτή η δυνατότητα από κάθε πάροχο. Εντούτοις, είναι σημαντικό ο αριθμός αυτός να ανήκει στον προεπιλεγμένο πάροχο, ο οποίος θα έχει και τον έλεγχο της διαδικασίας αυτής και όχι να υπάρχει ένας ενιαίος αριθμός ο οποίος υποχρεωτικά θα παρέχεται από τον ΟΤΕ, χωρίς να υπάρχει διαφάνεια της διαδικασίας και έλεγχος της λειτουργίας του από τους Προεπιλεγμένους Παρόχους.

Ερώτηση 5

Θεωρείτε αναγκαία την θέσπιση συγκεκριμένης χρονικής περιόδου εντός της οποίας ο πάροχος που «χάνει» το συνδρομητή δεν θα επιτρέπεται να έρθει σε επαφή μαζί του με σκοπό να τον ξανακερδίσει (standstill ή no-contact period); Αν ναι, για ποιο χρονικό διάστημα;

Παρά το γεγονός ότι η θέσπιση standstill period αποτελεί ένα μέτρο που σε κάποιο βαθμό θα μπορούσε να προστατεύσει τους εναλλακτικούς από την εκστρατεία επανάκτησης του ΟΤΕ, θα πρέπει να ληφθούν υπόψη οι δυσκολίες στην εποπτεία της εφαρμογής του μέτρου αυτού. Συγκεκριμένα, όπως αναφέρθηκε και στις Γενικές Παρατηρήσεις της εταιρείας μας, έχει διαπιστωθεί ότι ο ΟΤΕ δεν συμμορφώνεται με τις υποχρεώσεις του, ούτε με την επιβολή εφάπαξ προστίμου, παρά μόνο υπό την απειλή χρηματικών κυρώσεων για κάθε παράβαση. Αυτό βεβαίως προϋποθέτει ότι

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

είναι εφικτή η απόδειξη κάθε παράβασης. Για το σκοπό αυτό δεν αρκεί ο δειγματοληπτικός έλεγχος, καθώς στην περίπτωση αυτή το μόνο που διαπιστώνεται είναι εάν ο ελεγχόμενος πάροχος συμμορφώνεται ή όχι, χωρίς να μπορούν να αποδειχθούν όλες ανεξαιρέτως οι περιπτώσεις παραβάσεων. Εντούτοις, έχει διαπιστωθεί επανειλημμένα ότι παρά τα πρόστιμα που έχουν επιβληθεί στον ΟΤΕ για τις πρακτικές που ακολουθεί σε διάφορους τομείς της αγοράς, ο ΟΤΕ αρνείται να συμμορφωθεί με τις υποχρεώσεις του, όταν γνωρίζει ότι θα κληθεί να καταβάλει ένα πρόστιμο μελλοντικά το οποίο θα αφορά των σύνολο των παράνομων ενεργειών του. Ενδεικτικά αναφέρεται η πρακτική του ΟΤΕ στην αγορά μισθωμένων γραμμών, όπου του επιβλήθηκε πρόστιμο 1,5 εκ. ΕΥΡΩ το έτος 2002 και τρία χρόνια μετά ακολούθησε νέο πρόστιμο 2 εκ. ΕΥΡΩ, καθώς ο ΟΤΕ εξακολούθησε να μη συμμορφώνεται. Αντίστοιχα παραδείγματα προκύπτουν και από την πρακτική του ΟΤΕ στην αγορά Αδεσμοποίησης Πρόσβασης στον Τοπικό Βρόχο.

Επομένως, παρά τα όποια πλεονεκτήματα του μέτρου αυτού, θα μπορούσε να λειτουργήσει αποτελεσματικά μόνο σε συνδυασμό με άλλα μέτρα, όπως η υποβολή αιτημάτων κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Στην περίπτωση αυτή, θα ήταν δυνατό να ελεγχθεί σε κάποιο βαθμό (όχι απόλυτα) εάν τηρείται η υποχρέωση μη επαφής. Ωστόσο, εάν επιτραπεί η υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο κανένας τρίτος δεν θα λαμβάνει γνώση σχετικά με το εάν η επικοινωνία μεταξύ του ΟΤΕ και του συνδρομητή πραγματοποιήθηκε με πρωτοβουλία του ΟΤΕ ή του συνδρομητή. Ακόμη δε και εάν ο Προεπιλεγμένος Πάροχος διαπιστώσει σε μεταγενέστερη επικοινωνία του με τον συνδρομητή ότι υπήρξε παράβαση της υποχρέωσης μη επαφής από άλλο πάροχο, αυτό θα δύναται να αποδειχθεί μόνο εάν ο συνδρομητής συναινέσει στην ηχογράφηση της σχετικής του δήλωσης ή προθυμοποιηθεί να το επιβεβαιώσει εγγράφως.

Επιπλέον, σε περίπτωση που επιβληθεί υποχρέωση μη επαφής, θα πρέπει να καλυφθεί ένα ακόμη πρόβλημα που προκύπτει κατά την εφαρμογή του μέτρου αυτού και αφορά την προώθηση άλλων υπηρεσιών από τον ΟΤΕ (όχι υπηρεσιών φωνής). Όπως είναι γνωστό, ο ΟΤΕ μέσω των καταστημάτων του και του τηλεφωνικού του κέντρου προωθεί υπηρεσίες της θυγατρικής του εταιρείας ΟΤΕnet. Εάν απαγορευθεί η επαφή του ΟΤΕ με πελάτες προεπιλογής αλλά επιτραπεί η επαφή για προώθηση υπηρεσιών διαδικτύου (π.χ. το πακέτο Conn-X που συνδυάζει υπηρεσίες πρόσβασης του ΟΤΕ με υπηρεσίες διαδικτύου από την ΟΤΕnet), είναι πιθανό να χρησιμοποιηθεί π.χ. η προώθηση του πακέτου Conn-X ως αφορμή για επικοινωνία του ΟΤΕ με το συνδρομητή και στα πλαίσια της κλήσης αυτής να γίνει προσπάθεια να πεισθεί ο συνδρομητής να καταργήσει την προεπιλογή. Είναι προφανές ότι στην περίπτωση αυτή, οι δυσκολίες που αναφέρονται ανωτέρω ως προς την απόδειξη του εάν ο ΟΤΕ κάλεσε το συνδρομητή ή αντιστρόφως είναι ακόμη μεγαλύτερες, καθώς το ερώτημα θα είναι πλέον εάν η κλήση που έγινε για προώθηση του πακέτου Conn-X οδηγήθηκε τελικά από τον συνδρομητή ή από τον ΟΤΕ σε συζήτηση για την προεπιλογή. Είναι προφανές ότι κάτι τέτοιο είναι σχεδόν αδύνατο να αποδειχθεί, αλλά ακόμη και εάν αποδειχθεί αυτό θα αφορά ένα αμελητέο ποσοστό των περιπτώσεων όπου θα χρησιμοποιηθούν άλλες υπηρεσίες ως αφορμή για την επικοινωνία του ΟΤΕ με το συνδρομητή.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Εκ των ανωτέρω προκύπτει σαφώς ότι, λαμβανομένων υπόψη των δεδομένων της ελληνικής αγοράς και της πρακτικής που ακολουθεί ο Υπόχρεος Προεπιλογής, η θέσπιση χρονικής περιόδου μη επαφής θα μπορούσε να περιορίσει σε κάποιο βαθμό την εκστρατεία επανάκτησης του ΟΤΕ μόνο εφόσον οι αιτήσεις κατάργησης υποβάλλονται μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

Στην περίπτωση αυτή, δεδομένης της χαμηλής διείσδυσης της προεπιλογής φορέα σε σύγκριση με άλλα Κράτη – Μέλη της ΕΕ και των ιδιαίτερων προβλημάτων που έχει αντιμετωπίσει η αγορά λόγω της εκστρατείας του ΟΤΕ, κρίνουμε εύλογο το διάστημα των δώδεκα (12) μηνών κατά τη διάρκεια του οποίου δεν θα επιτρέπεται καμία επαφή του Υπόχρεου Προεπιλογής με τους συνδρομητές που ενεργοποιούν την προεπιλογή. Το διάστημα αυτό κρίνεται εύλογο δεδομένου του κόστους απόκτησης συνδρομητών, το οποίο έχει παρουσιάσει πολύ σημαντική αύξηση κατά το τελευταίο έτος, δεδομένων των υψηλών προμηθειών που ζητούνται από διανομείς για την προώθηση τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών. Επομένως, ακόμη και εάν δεν υπάρχει πλήρης απόσβεση του κόστους απόκτησης, είναι αναγκαίο να παρέχεται στο συνδρομητή ένα χρονικό διάστημα ενός (1) έτους κατά το οποίο δεν θα δέχεται συνεχώς κλήσεις ή/και επιστολές με τις οποίες ο Υπόχρεος Πάροχος Προεπιλογής θα τον ενθαρρύνει να καταργήσει την προεπιλογή. Το χρονικό αυτό διάστημα επιτρέπει στο συνδρομητή να διαπιστώσει εάν ικανοποιείται από την ποιότητα των υπηρεσιών του παρόχου που έχει προεπιλέξει, καθώς και από την τιμολογιακή του πολιτική. Στο κείμενο της διαβούλευσης αναφέρεται ότι είναι σημαντικό ο συνδρομητής να έχει λάβει τουλάχιστον ένα λογαριασμό από τον Προεπιλεγμένο Φορέα ώστε να είναι σε θέση να συγκρίνει τις προβαλλόμενες τιμές. Σχετικά με το ζήτημα αυτό, θα θέλαμε να σημειώσουμε ότι το να λάβει ο συνδρομητής ένα λογαριασμό είναι πράγματι απαραίτητο, αλλά δεν επαρκεί για να εκπληρώσει τους στόχους που επιδιώκονται μέσω μίας τέτοιας ρύθμισης. Λαμβάνοντας υπόψη το γεγονός ότι ο ΟΤΕ, ως πρώην κρατικός μονοπωλιακός φορέας, διαθέτει το σημαντικό προβάδισμα της φήμης του, είναι απαραίτητο να προστατεύεται ο συνδρομητής για ένα εύλογο διάστημα από την επιρροή που είναι δεδομένο ότι δύναται να ασκήσει ο ΟΤΕ μέσω της άμεσης επικοινωνίας με τον συνδρομητή. Σε χρονικό διάστημα 6 μηνών, ο συνδρομητής έχει πράγματι λάβει 2 ή 3 λογαριασμούς και έχει σχηματίσει κάποια εικόνα σχετικά με τις υπηρεσίες του προεπιλεγμένου φορέα, ωστόσο το διάστημα αυτό δεν επαρκεί για να αντισταθμιστεί, έστω και σε περιορισμένο βαθμό το σημαντικό πλεονέκτημα φήμης του ΟΤΕ. Λαμβανομένου δε υπόψη ότι ο συνδρομητής είναι ανά πάσα στιγμή ελεύθερος να καταργήσει την προεπιλογή εάν το επιθυμεί, θεωρούμε ότι θα πρέπει οπωσδήποτε να του παρέχεται ένα χρονικό διάστημα ενός έτους (12 μηνών) κατά τη διάρκεια του οποίου θα προστατεύεται από τη συνεχή παρότρυνση να καταργήσει την προεπιλογή, ειδικά όταν αυτή προέρχεται από τον ΟΤΕ ο οποίος ασκεί βέβαιη επιρροή στο συνδρομητή, ούτως ώστε ο συνδρομητής να έχει παγιώσει την άποψή του σχετικά με το φορέα που έχει προεπιλέξει. Μετά την πάροδο του χρονικού διαστήματος του ενός έτους, ο συνδρομητής πιθανόν να είναι σε θέση να αντικρούσει τυχόν επιχειρήματα που βασίζονται σε γενικεύσεις σχετικά με τους εναλλακτικούς παρόχους και να πείθεται να καταργήσει την προεπιλογή μόνον εάν πράγματι η

προσφορά του ΟΤΕ τον ικανοποιεί περισσότερο από αυτήν του προεπιλεγμένου παρόχου.

Το μέτρο αυτό αποσκοπεί στην ενίσχυση της θέσης των εναλλακτικών παρόχων (προς διευκόλυνση των οποίων παρέχεται η υπηρεσία προεπιλογής φορέα) και στην αντιστάθμιση των σημαντικών πλεονεκτημάτων που απολαμβάνει ο ΟΤΕ ως πρώην μονοπώλιο. Επομένως, η εφαρμογή του μέτρου εξυπηρετεί κάποιο στόχο μόνο όταν αφορά τον ΟΤΕ και όχι τους εναλλακτικούς παρόχους. Σε κάθε περίπτωση, δεδομένου ότι οι εναλλακτικοί πάροχοι δεν διαθέτουν υποκαταστήματα ή δικό τους δίκτυο διανομής, αλλά χρησιμοποιούν και τρίτους διανομείς, θα δημιουργούσε ιδιαίτερα προβλήματα η ανάγκη να δημιουργηθεί μια βάση δεδομένων στην οποία θα αναφέρονταν τα στοιχεία όλων των συνδρομητών με προεπιλογή και η οποία θα έπρεπε να παρέχεται όχι μόνο στους τηλεπικοινωνιακούς παρόχους, αλλά και σε κάθε διανομέα, είτε πρόκειται για αλυσίδα καταστημάτων είτε για κάποια άλλη μικρότερη εταιρεία.

Ερώτηση 6

Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

Οι υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής κρίνονται θετικά, πάντοτε όμως με την επιφύλαξη που αναλύεται ανωτέρω (Ερώτηση 5) σχετικά με την αδυναμία ελέγχου εφαρμογής του μέτρου αυτού, εάν οι αιτήσεις κατάργησης μπορούν να υποβληθούν στον Υπόχρεο Προεπιλογής.

Από την διατύπωση του κειμένου της διαβούλευσης δεν καθίσταται σαφές εάν η εφαρμογή του μέτρου για όλους τους συνδρομητές με προεπιλογή σημαίνει ότι θα απαγορευθεί πλήρως η επαφή με όλους τους συνδρομητές που έχουν προεπιλογή για ένα έτος από την έκδοση της απόφασης και μετά την πάροδο του ενός έτους θα είναι εφικτή η επικοινωνία με όλους τους συνδρομητές ή εάν μετά την πάροδο του πρώτου έτους η υποχρέωση θα περιοριστεί στους νέους συνδρομητές. Σε κάθε περίπτωση θεωρούμε ότι, δεδομένης της σημαντικής ζημίας που έχουν υποστεί κατά τα τελευταία δύο έτη οι εναλλακτικοί πάροχοι και της ιδιαίτερα επιθετικής εκστρατείας του ΟΤΕ, η καλύτερη λύση θα συνίστατο στην απαγόρευση επαφής με το σύνολο των συνδρομητών που διαθέτουν προεπιλογή για διάστημα ενός έτους και στη συνέχεια ο περιορισμός της ρύθμισης αυτής μόνο στους συνδρομητές που έχουν ενεργοποιήσει την προεπιλογή σε χρονικό διάστημα μικρότερο του ενός έτους.

Ερώτηση 7

Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Όπως ήδη αναφέρθηκε, η προεπιλογή φορέα τίθεται ως υποχρέωση σε έναν πάροχο (στο πρώην κρατικό μονοπώλιο) λόγω της σημαντικής του ισχύος στην αγορά και για να μπορέσουν οι εναλλακτικοί πάροχοι να παρέχουν ανταγωνιστικές υπηρεσίες.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Μόνο ο Υπόχρεος Πάροχος διαθέτει τέτοια ισχύ στην αγορά που του επιτρέπει βλάπτει σημαντικά την ομαλή λειτουργία του ανταγωνισμού. Εξάλλου, η οικονομική ισχύς και η οργάνωση του ΟΤΕ παρέχουν τα περιθώρια για πολύ πιο εκτεταμένη, επιθετική και διαρκή εκστρατεία από οποιονδήποτε εναλλακτικό πάροχο. Επομένως, εφόσον επιβληθεί απαγόρευση επαφής, αυτή θα πρέπει να αφορά αποκλειστικά και μόνο τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα.

Επιπλέον, η επιβολή αντίστοιχης υποχρέωσης σε όλους τους παρόχους θα δημιουργήσει και αρκετά πρακτικά προβλήματα, καθώς θα πρέπει όλοι οι πάροχοι να έχουν στη διάθεσή τους μια εμπορικά πολύτιμη πληροφορία και να την προωθούν και σε τρίτα μέρη.

Ερώτηση 8

Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κλπ.) του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής θεωρείται ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη – επαφής; Αιτιολογήστε τις απαντήσεις σας.

Θεωρούμε ότι θα πρέπει να ενταχθούν όλοι οι ανωτέρω τρόποι επαφής. Κατ' εξαίρεση, εφόσον κριθεί ότι είναι αναγκαίο να ελέγχονται οι εναλλακτικοί πάροχοι σχετικά με τα αιτήματα ενεργοποίησης προεπιλογής τα οποία προωθούν, θα μπορούσε να καταρτισθεί επιστολή η οποία θα αποστέλλεται από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής σε όλους τους συνδρομητές που ενεργοποιούν την προεπιλογή. Στην περίπτωση αυτή, θα πρέπει το περιεχόμενο της επιστολής αυτής να μην διαμορφώνεται ελεύθερα από τον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής, αλλά να καθορίζεται από την ΕΕΤΤ, μετά από διαβούλευση με όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη, ούτως ώστε να διασφαλίζεται ότι δεν δημιουργείται λανθασμένη εικόνα στο συνδρομητή. Ειδικότερα, προτείνεται το περιεχόμενο της εν λόγω επιστολής να έχει ως εξής:

«ΘΕΜΑ: ΑΛΛΑΓΗ ΠΑΡΟΧΟΥ ΤΗΛΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ

Η εταιρεία μας έχει ειδοποιηθεί σχετικά με το αίτημά σας για διεκπεραίωση των κλήσεων σας μέσω άλλου τηλεπικοινωνιακού παρόχου.

Σας γνωστοποιούμε ότι από την [ημερομηνία ενεργοποίησης], οι κλήσεις σας θα χρεώνονται από τον πάροχο αυτό που επιλέξατε.

Από την πλευρά σας δεν χρειάζεται να προβείτε σε καμία επιπλέον ενέργεια.

Εφόσον δεν έχετε συναινέσει στη διεκπεραίωση των κλήσεων σας μέσω άλλου παρόχου παρακαλούμε να επικοινωνήσετε με τον αριθμό χχχχχχχ.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Η εταιρεία μας υποχρεούται να στέλνει αυτή την ειδοποίηση βάσει του Κανονισμού Προεπιλογής Φορέα προκειμένου να σας ενημερώσει για τη μεταφορά των κλήσεών σας σε άλλο πάροχο.

Η παρούσα ειδοποίηση αποτελεί πάγια πρακτική και αποστέλλεται σε όλους τους συνδρομητές που επιλέγουν τη διεκπεραίωση των κλήσεών τους μέσω άλλου παρόχου. Δεν απαιτείται καμία ενέργεια από την πλευρά σας, εκτός εάν δεν έχετε αιτηθεί την αλλαγή παρόχου»¹

Εφόσον συμφωνηθεί η διαχείριση ή εποπτεία του ηλεκτρονικού συστήματος ανταλλαγής αιτήσεων από τρίτο φορέα (όπως αναφέρεται κατωτέρω) προτείνεται ο αριθμός τον οποίο θα καλούν οι συνδρομητές να ανήκει στον τρίτο αυτό φορέα. Εάν ανήκει σε κάποιον πάροχο είναι πιθανό κλήσεις που θα γίνουν για την παροχή διευκρινίσεων να χρησιμοποιηθούν από την πλευρά του παρόχου για το σκοπό προώθησης των προϊόντων του ή για να επηρεαστεί ο συνδρομητής και να αλλάξει άποψη.

Σε κάθε περίπτωση θα πρέπει να απαγορευθεί κάθε άλλη επαφή του Υπόχρεου Παροχής Προεπιλογής με τους συνδρομητές με το πρόσχημα της επιβεβαίωσης υποβολής αιτήσεως προεπιλογής, διότι είναι προφανές ότι μια κλήση με πρόσχημα την επιβεβαίωση υποβολής αιτήματος δεν θα περιοριστεί στην απλή επιβεβαίωση, αλλά θα εξελιχθεί σε προσπάθεια να μεταπεισθεί ο συνδρομητής. Ουσιαστικά η επιβεβαίωση της υποβολής του αιτήματος θα χρησιμοποιηθεί απλώς για να συγκαλυφθεί το γεγονός πραγματοποίησης «save call», δηλαδή κλήσης με σκοπό να πεισθεί ο συνδρομητής να μην ενεργοποιήσει την προεπιλογή.

Ερώτηση 9

Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέγκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή την θέσπιση περιόδου μη επαφής;

Για όλους τους λόγους που εκτίθενται αναλυτικά ανωτέρω, θεωρούμε ότι τα δύο αυτά μέτρα θα πρέπει να λειτουργήσουν συμπληρωματικά. Σε κάθε περίπτωση, εφόσον κρινόταν από την ΕΕΤΤ ότι θα πρέπει να εφαρμοστεί ένα εκ των ανωτέρω μέτρων, είναι σαφές ότι το μέτρο της υποβολής του αιτήματος κατάργησης μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι πιο αποτελεσματικό για τους ακόλουθους λόγους:

Α) Είναι δυνατό να ελεγχθεί εάν ο Υπόχρεος Προεπιλογής συμμορφώνεται με την υποχρέωση αυτή.

Β) Είναι δυνατή η κατάπτωση ποινικών ρητρών ή/και η επιβολή προστίμου για κάθε παράβαση. Η πρακτική του ΟΤΕ μέχρι σήμερα αποδεικνύει ότι μόνο η επιβολή οικονομικών κυρώσεων (υπό τη μορφή ποινικής ρήτρας ή/και προστίμου) για κάθε

¹ Η διατύπωση έχει βασιστεί στην αντίστοιχη επιστολή που ορίζεται στον Ιρλανδικό Κώδικα Δεοντολογίας.

παράβαση είναι το μοναδικό μέτρο που μπορεί να οδηγήσει στη συμμόρφωση του ΟΤΕ.

Γ) Διασφαλίζει την πλήρη και σφαιρική ενημέρωση του συνδρομητή, ο οποίος δεν θα προβεί σε κατάργηση προεπιλογής υποκύπτοντας σε επίμονες προσπάθειες του ΟΤΕ να τον πείσει να καταργήσει, αλλά μόνο εφόσον εξακριβώσει την αλήθεια των όσων ισχυρίζεται ο ΟΤΕ ακούγοντας τόσο τον ΟΤΕ όσο και τον Προεπιλεγμένο Πάροχο. Τα οφέλη των καταναλωτών από τη διαδικασία αυτή είναι σημαντικά, καθώς μέσα από αυτή τη διαδικασία εκπαιδεύονται και αποκτούν σαφώς πληρέστερη εικόνα σχετικά με τα πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα των προσφερόμενων υπηρεσιών και σχετικά με τις επιλογές που τους παρέχονται.

Δ) Η επιβολή έγγραφου τύπου για την κατάργηση σε συνδυασμό με την επιβολή κυρώσεων στους Προεπιλεγμένους Παρόχους για μη έγκαιρη προώθηση των αιτημάτων των συνδρομητών κατοχυρώνει πλήρως τα συμφέροντα των συνδρομητών προκειμένου να μην υπάρχει κίνδυνος να παραμένει ενεργοποιημένη η προεπιλογή ενώ ο συνδρομητής έχει ζητήσει την κατάργησή της.

Η θέσπιση περιόδου μη επαφής υστερεί έναντι της υποβολής του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο ως προς τα εξής:

Α) Εάν δεν συνδυάζεται με την υποβολή αιτήματος κατάργησης στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι αδύνατο να ελέγχεται πλήρως η συμμόρφωση του Υπόχρεου Προεπιλογής με αυτή. Ακόμη και εάν συνδυάζεται, δεν είναι πάντα δυνατό να αποδειχθεί τυχόν μη συμμόρφωση καθώς απαιτείται σχετική δήλωση του συνδρομητή (είτε ηχογραφημένη με τη συναίνεσή του είτε έγγραφη).

Β) Δεν είναι δυνατή η επιβολή προστίμου για κάθε παράβαση, δηλαδή η επιβολή του μόνου μέτρου που έχει αποδειχθεί αποτελεσματικό από την έναρξη της εκστρατείας του ΟΤΕ.

Γ) Μετά την πάροδο του ενός έτους, εφόσον ο συνδρομητής πεισθεί να καταργήσει την προεπιλογή το πιθανότερο είναι ότι δεν θα επιδιώξει από μόνος του να επικοινωνήσει και με τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και με τον Πάροχο τον οποίο θα επιλέξει μετά την κατάργηση. Εάν όμως υπάρχει σχετική υποχρέωση από τον Κανονισμό, ο συνδρομητής θα επικοινωνήσει και με τους δύο παρόχους, κάτι το οποίο μπορεί μόνο να ωφελήσει το συνδρομητή.

Δ) Ο συνδρομητής δεν προστατεύεται από τυχόν αυθαίρετη κατάργηση της προεπιλογής. Εάν ο Υπόχρεος Πάροχος καταργήσει αυθαίρετα την Προεπιλογή, ενημερώσει τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και στη συνέχεια δεν καταστεί εφικτή η επικοινωνία του Προεπιλεγμένου Παρόχου με το συνδρομητή, η κατάργηση αυτή θα γίνει αντιληπτή από το συνδρομητή μόνο μετά τη λήψη λογαριασμού από τον Υπόχρεο Πάροχο. Αντίθετα, όσον αφορά την ενεργοποίηση, με την επιστολή που προτείνεται ανωτέρω να αποστέλλεται κατά την ενεργοποίηση τέτοιος κίνδυνος αυθαίρετης ενεργοποίησης δεν υφίσταται.

Ερώτηση 10

Θεωρείτε απαραίτητη τη λήψη κάποιων μέτρων όσον αφορά τους υφιστάμενους τρόπους υποβολής αιτήσεων (έντυπα, με τηλεομοιοτυπία, ηλεκτρονικά, ή τηλεφωνικά μέσω κλήσεων); Έχετε να προτείνετε κάποια άλλα μέτρα ή

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεων;

Αίτηση Ενεργοποίησης

Σε κάθε περίπτωση, βάση του δικαίου προστασίας του Καταναλωτή, δεν είναι δυνατή η παροχή υπηρεσιών χωρίς ο καταναλωτής να έχει λάβει γνώση των όρων εγγράφως. Επομένως, για την παροχή της υπηρεσίας Προεπιλογής, κάθε πάροχος έχει ενημερώσει εγγράφως τους συνδρομητές σχετικά με τους όρους παροχής των υπηρεσιών και έχει συνάψει με αυτούς σύμβαση πλαίσιο, η οποία καλύπτει όλες τις υπηρεσίες που δύναται να λάβει ο συνδρομητής από τον πάροχο. Ωστόσο, επιμέρους τροποποιήσεις της σύμβασης (όπως π.χ. η ενεργοποίηση ενός συγκεκριμένου τιμολογιακού πακέτου, η ενεργοποίηση της προεπιλογής φορέα) εφόσον καλύπτονται από τους όρους της υπογεγραμμένης σύμβασης, μπορούν να γίνουν και προφορικά, εφόσον λαμβάνονται όλα τα απαραίτητα μέτρα για να εξακριβωθεί η ταυτότητα του αντισυμβαλλομένου – αιτούντος. Επομένως, η αίτηση ενεργοποίησης προεπιλογής φορέα γίνεται είτε εγγράφως κατά την υπογραφή της σύμβασης είτε μεταγενέστερα (μόνον όμως εφόσον έχει υπογραφεί σχετική σύμβαση). Εφόσον γίνεται μεταγενέστερα και υφίσταται ήδη υπογεγραμμένη σύμβαση που καλύπτει και την παροχή της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, το αίτημα ενεργοποίησης της υπηρεσίας μπορεί να υποβληθεί είτε προφορικά είτε γραπτά. Ωστόσο, θα πρέπει να διευκρινισθεί ότι αιτήσεις δεν δύνανται να υποβληθούν ηλεκτρονικά, εφόσον δεν φέρουν ηλεκτρονική υπογραφή. Αυτό δεν σημαίνει ότι ένας συνδρομητής δεν μπορεί να υποβάλει ηλεκτρονικά τα στοιχεία του και να εκδηλώσει το ενδιαφέρον του για μια υπηρεσία, αλλά η ενέργεια αυτή αποτελεί απλώς εκδήλωση ενδιαφέροντος και δεν επαρκεί για να ενεργοποιηθεί μια υπηρεσία (εκτός από την περίπτωση της προενεργοποίησης με επιλογή φορέα, όπου για κάθε κλήση πληκτρολογείται το πρόθεμα επιλογής φορέα και επομένως είναι προφανές ότι ο συνδρομητής επιθυμεί να κάνει χρήση της υπηρεσίας).

Αιτήσεις Κατάργησης

Αντίθετα με τα ανωτέρω αναφερόμενα, στην περίπτωση της κατάργησης, η προφορική υποβολή του αιτήματος δημιουργεί σημαντική αβεβαιότητα τόσο στο συνδρομητή όσο και στον πάροχο. Σε περίπτωση που ο συνδρομητής ισχυρίζεται ότι έχει υποβάλει αίτημα κατάργησης προφορικά, χωρίς να έχει κάποιο στοιχείο που να υποστηρίζει το αίτημα αυτό, είναι αδύνατο για τον πάροχο να αποδείξει ότι το αίτημα δεν υποβλήθηκε. Εάν ο συνδρομητής γνωρίζει ότι ο μόνος τρόπος υποβολής του αιτήματος είναι η υποβολή του εγγράφως, καθίσταται σημαντικά ευκολότερη η απόδειξη της υποβολής του αιτήματος και φυσικά η απόδοση ευθυνών στον πάροχο εάν τυχόν αυτός καθυστερήσει στην ικανοποίηση του αιτήματός του.

Επιπλέον, προκειμένου να διασφαλίζεται ότι το αίτημα κατάργησης προέρχεται από το συνδρομητή και δεν έχει συνταχθεί από κάποιον τρίτο χωρίς τη συναίνεση του συνδρομητή, προτείνεται η υποχρεωτική αναφορά ενός μοναδικού αριθμού, που γνωρίζει μόνο ο συνδρομητής και ο προεπιλεγμένος πάροχος. Δεδομένου ότι όλοι οι συνδρομητές διαθέτουν έναν Κωδικό Πελάτη που αναγράφεται τόσο στη σύμβασή

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

τους όσο και σε κάθε λογαριασμό τους, η υποχρέωση αναγραφής του Κωδικού αυτού στην αίτηση δεν απαιτεί καμία νέα διαδικασία από την πλευρά των εταιρειών ή των συνδρομητών (π.χ. για έκδοση PIN). Η αναγραφή του αριθμού αυτού θα επέτρεπε στον Προεπιλεγμένο Πάροχο να διαπιστώσει εάν το αίτημα κατάργησης που του αποστέλλεται προέρχεται πράγματι από τον συνδρομητή του.

Βάσει των ανωτέρω, η εταιρεία μας θεωρεί ότι οι αιτήσεις ενεργοποίησης θα πρέπει να υποβάλλονται είτε εγγράφως (σε έντυπη μορφή) είτε προφορικά (εφόσον έχει ήδη υπογραφεί σύμβαση παροχής υπηρεσιών που καλύπτει τις υπηρεσίες προεπιλογής) είτε ηλεκτρονικά (μόνο εφόσον ο συνδρομητής διαθέτει ηλεκτρονική υπογραφή). Οι αιτήσεις κατάργησης θα πρέπει να υποβάλλονται μόνο εγγράφως προκειμένου αφενός να κατοχυρώνονται τα δικαιώματα του συνδρομητή και αφετέρου να είναι δυνατός ο έλεγχος συμμόρφωσης του προεπιλεγμένου παρόχου στον οποίο αποκλειστικά υποβάλλονται οι αιτήσεις κατάργησης. Είναι δε ιδιαίτερα κρίσιμο να διευκρινισθεί σε τυχόν τροποποίηση του Κανονισμού Προεπιλογής ότι Αιτήσεις Κατάργησης (όπως και αιτήσεις ενεργοποίησης) δεν δύνανται να υποβάλλονται ηλεκτρονικά εφόσον δεν υπάρχει ηλεκτρονική υπογραφή.

Ερώτηση 11

Στην περίπτωση που κρίνετε αναγκαία τη θέσπιση κάποιων μέτρων σχετικά με την υποβολή των αιτήσεων τηλεφωνικά, συμφωνείτε με τα παραπάνω μέτρα; Και για ποιες ακριβώς περιπτώσεις αιτήσεων (ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος);

Μαγνητοφώνηση με ποινή ακυρότητας

Θα πρέπει να σημειωθεί σε περίπτωση αμφισβήτησης σχετικά με μια αίτηση ενεργοποίησης προεπιλογής φορέα, το βάρος της απόδειξης φέρει ο Προεπιλεγμένος Πάροχος. Η μαγνητοφώνηση δεν αποτελεί συστατικό τύπο (υπό τον ισχύοντα κανονισμό), αλλά επιτρέπεται να χρησιμοποιηθεί για την απόδειξη της υποβολής της αίτησης. Επομένως, σε περίπτωση που ο Πάροχος δέχεται αιτήματα ενεργοποίησης προφορικά και δεν ηχογραφεί τη δήλωση βούλησης του συνδρομητή, ο μόνος που διατρέχει κίνδυνο είναι ο πάροχος, καθώς – αδυνατώντας να αποδείξει την υποβολή του αιτήματος - δεν θα μπορεί να διεκδικήσει την εξόφληση του λογαριασμού από το συνδρομητή, ενώ αντίστοιχα ο πάροχος επιβαρύνεται με το κόστος των κλήσεων του συνδρομητή (τέλη διασύνδεσης).

Η εταιρεία μας, καθώς και τρίτοι διανομείς της, διαθέτουν τη δυνατότητα ηχογράφησης κλήσεων. Εντούτοις, στην πράξη έχει διαπιστωθεί ότι οι συνδρομητές, όταν δέχονται μια κλήση συχνά δεν παρέχουν τη συναίνεσή τους στην ηχογράφηση της κλήσης αυτής. Επομένως, η υποχρεωτική ηχογράφηση είναι πιθανό να οδηγήσει ορισμένους συνδρομητές στη μη ενεργοποίηση της προεπιλογής όχι διότι δεν επιθυμούν την ενεργοποίηση, αλλά διότι δεν συναινούν στην ηχογράφηση.

Τηλεφωνική αίτηση μόνο από τη γραμμή για την οποία υποβάλλεται η αίτηση.

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

Σχετικά με το μέτρο αυτό θα πρέπει να σημειωθεί ότι είναι πιθανό σε ορισμένες περιπτώσεις να μην είναι αποτελεσματικό δεδομένου ότι πολλοί συνδρομητές έχουν επιλέξει απόκρυψη του αριθμού τους. Εφόσον αναφερθεί ρητώς ότι η κλήση από γραμμή με απόκρυψη δεν οδηγεί σε αδυναμία αποδοχής της αίτησης, θεωρούμε ότι η υποχρέωση αυτή δεν θα δημιουργούσε κάποιο σημαντικό πρόβλημα, αλλά ούτε και θα βοηθούσε στη βελτίωση της διαδικασίας. Ωστόσο, ο σκοπός που επιδιώκεται με τη διάταξη αυτή επιτυγχάνεται επίσης εάν κατά τη διάρκεια της κλήσης αναφέρεται από το συνδρομητή ο Κωδικός Πελάτη, οπότε, σε συνδυασμό και με τα υπόλοιπα στοιχεία που παρέχονται είναι εφικτό να επιβεβαιωθεί ότι πρόκειται πράγματι για τον πελάτη.

Ερώτηση 12

Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του;

Η εταιρεία μας δεν θεωρεί ότι το μέτρο αυτό θα βοηθήσει με κάποιον τρόπο στη βελτίωση της διαδικασίας. Επιπλέον, μια τέτοια διαδικασία θα δημιουργούσε δύο βασικά προβλήματα. Πρώτον, περιπλέκεται η διαδικασία με την εισαγωγή ενός επιπλέον σταδίου για την ενεργοποίηση και κατάργηση και δεύτερον, δεδομένου ότι η διαδικασία αυτή θα ελέγχεται από τον Υπόχρεο Προεπιλογής θα παρέχεται η δυνατότητα στον ΟΤΕ να επικαλείται τεχνικά σφάλματα για την καθυστέρηση ενεργοποιήσεων ή τη μη ενεργοποίηση συνδρομητών. Η εταιρεία μας θεωρεί ότι τα μετά από την εμπειρία 2,5 ετών λειτουργίας της προεπιλογής φορέα, έχουν πλέον εντοπιστεί τα βασικότερα προβλήματα που μπορούν να δημιουργηθούν. Τα μέτρα που προτείνονται στις απαντήσεις μας, τόσο για την ενεργοποίηση όσο και για την κατάργηση της προεπιλογής διασφαλίζουν πλήρως τον Υπόχρεο Προεπιλογής, τον Προεπιλεγμένο Πάροχο και τον συνδρομητή. Επομένως, δεν θεωρούμε ότι συντρέχει κάποιος λόγος εφαρμογής μιας τέτοιας διαδικασίας, που μόνο σύγχυση μπορεί να δημιουργήσει στους συνδρομητές.

Ερώτηση 13

Θεωρείτε ότι το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ, το οποίο θα αποτυπώνει τις διαδικασίες που θα προβλέπονται από τον κανονισμό, θα διευκολύνει την επικοινωνία μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Η εταιρεία μας θεωρεί ότι η δημιουργία πληροφοριακού συστήματος θα διευκόλυνε την επικοινωνία μεταξύ παρόχου Προεπιλογής και Προεπιλεγμένων παρόχων. Ως βάση για τη δημιουργία ενός τέτοιου συστήματος θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί το παράδειγμα της ΕΒΔΑΦ. Σημειώνεται ότι για την προεπιλογή φορέα δεν είναι απαραίτητως αναγκαία η άμεση ενημέρωση κάθε παρόχου σε πραγματικό χρόνο (όπως συμβαίνει για τη φορητότητα την οποία πρέπει να γνωρίζουν όλοι οι πάροχοι για να υπάρχει σωστή δρομολόγηση των κλήσεων). Επομένως, δεν είναι απαραίτητο ένα τέτοιο σύστημα να λειτουργεί ακριβώς όπως η ΕΒΔΑΦ. Αυτό που θεωρείται

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

κρίσιμο για τη διασφάλιση της σωστής λειτουργίας του συστήματος αυτού είναι η διαχείριση και λειτουργία του να εποπτεύεται από τρίτο μέρος (είτε από την ΕΕΤΤ είτε από άλλο μέρος στο οποίο θα ανατεθεί η εποπτεία ή/και διαχείριση του πληροφοριακού συστήματος).

Ειδικότερα, είναι σημαντικό τα στοιχεία να ανταλλάσσονται σε μορφή την οποία θα μπορούν να επεξεργαστούν οι πάροχοι και να μην χρειάζεται να δημιουργούν διαφορετικές βάσεις για τήρηση στοιχείων εσωτερικά και για αποστολή των στοιχείων σε άλλους παρόχους. Τέλος, δεδομένου ότι ο Κανονισμός της Προεπιλογής έχει ήδη τροποποιηθεί και πιθανόν να τροποποιηθεί και στο μέλλον, κρίνεται σκόπιμο να μην τεθούν στον Κανονισμό Προεπιλογής αναλυτικά οι προδιαγραφές ενός τέτοιου συστήματος. Θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να τεθούν οι βασικοί στόχοι που πρέπει να εξυπηρετούνται από αυτό και στη συνέχεια να απαιτείται συμφωνία όλων των εμπλεκόμενων παρόχων προκειμένου να διαμορφωθεί ένα σύστημα που θα εξυπηρετεί το σύνολο της αγοράς και παράλληλα θα διαθέτει ευελιξία ώστε να προσαρμόζεται στις τυχόν μελλοντικές τροποποιήσεις του Κανονισμού Προεπιλογής. Προκειμένου να υπάρξει συμφωνία σχετικά με το σύστημα που θα διαμορφωθεί, θα πρέπει και πάλι να ακολουθηθεί το παράδειγμα της φορητότητας και να προαρμοστούν συναντήσεις μεταξύ όλων των εμπλεκόμενων παρόχων με τη συμμετοχή και εποπτεία της ΕΕΤΤ.

Μέχρι την υλοποίηση του συστήματος αυτού, θα ήταν σκόπιμο να διατηρηθεί η υποχρέωση ανταλλαγής στοιχείων μεταξύ του Υποχρέου Προεπιλογής και των Προεπιλεγμένων Παρόχων μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων, τα οποία θα φέρουν ηλεκτρονικές υπογραφές. Το σύστημα αυτό συνάδει με τα οριζόμενα στον ισχύοντα Κανονισμό Προεπιλογής και εξυπηρετεί την ανάγκη ενημέρωσης μεταξύ των παρόχων. Ωστόσο, η μορφή υπό την οποία ανταλλάσσονται τα στοιχεία θα πρέπει να προσαρμοστεί στις διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού Προεπιλογής (π.χ. διατάξεις σχετικά με την κωδικοποίηση λόγων κατάργησης ή απόρριψης).

Όσον αφορά το σύστημα που προτάθηκε από τον ΟΤΕ, η εταιρεία μας διαφωνεί με την εφαρμογή του, καθώς το σύστημα αυτό διαμορφώθηκε χωρίς να προηγηθεί διαβούλευση των ενδιαφερομένων μερών και δεν ανταποκρίνεται στις απαιτήσεις του Κανονισμού Προεπιλογής.

Ερώτηση 14

Θεωρείτε ότι η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ θα συντείνει στην εξάλειψη προβλημάτων που υπάρχουν με την ηλεκτρονική αποστολή καταστάσεων αιτήσεων Προεπιλογής μεταξύ του παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων παρόχων; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Στη συγκεκριμένη ερώτηση παρατηρείται ασάφεια, καθώς δεν γίνεται αναφορά στη διαβούλευση σε συγκεκριμένα προβλήματα. Στην πράξη, για την εφαρμογή του προηγούμενου Κανονισμού θα ήταν επαρκής η λήψη ηλεκτρονικών υπογραφών από όλους τους παρόχους για συγκεκριμένα άτομα που ανήκουν στο προσωπικό τους και η παροχή εξουσιοδότησης στα άτομα αυτά προκειμένου να αποστέλλουν τις σχετικές

καταστάσεις αιτήσεων. Η εταιρεία μας από τη θέση σε ισχύ του Κανονισμού αιτήθηκε και έλαβε ηλεκτρονικές υπογραφές. Ωστόσο η διαδικασία ανταλλαγής καταστάσεων με ηλεκτρονικές υπογραφές δεν εφαρμόστηκε, ενώ δεν τηρήθηκαν από τον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής οι υποχρεώσεις σχετικά με την Κωδικοποίηση των λόγων απόρριψης.

Ερώτηση 15

Πως κατά τη γνώμη σας επηρεάζει η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στον ισχύοντα Κανονισμό ή προτείνονται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης (ιδιαίτερα τα χρονοδιαγράμματα και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ΟΤΕ – εναλλακτικών παρόχων);

Το πληροφοριακό σύστημα δύναται να συμβάλει στην επιτάχυνση των διαδικασιών ενημέρωσης προς όφελος των συνδρομητών. Ωστόσο, καθώς οι προθεσμίες που τίθενται στους παρόχους (π.χ. για προώθηση αιτήσεων ενεργοποίησης/κατάργησης στον Υπόχρεο) ή στον Υπόχρεο (π.χ. για κατάργηση προεπιλογής) ορίζονται με αφετηρία την ενημέρωσή τους, η δημιουργία πληροφοριακού συστήματος δεν επηρεάζει τις προθεσμίες αυτές, οι οποίες είναι σκόπιμο να παραμείνουν ως έχουν. Ειδικότερα, η εσωτερική οργάνωση κάθε εταιρείας έχει διαμορφωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εφικτή η εκπλήρωση των υποχρεώσεων της εντός των προθεσμιών που έχουν οριστεί. Η αλλαγή στις προθεσμίες αυτές θα δημιουργούσε πιθανόν προβλήματα και κόστος για την αναδιοργάνωση και επανασχεδίαση των διαδικασιών. Ωστόσο, επαναλαμβάνεται ότι η άμεση επικοινωνία μεταξύ παρόχων μέσω του πληροφοριακού συστήματος, ακόμη και εάν παραμείνουν αμετάβλητες οι ισχύουσες προθεσμίες, θα συνέβαλε στην επιτάχυνση των διαδικασιών συνολικά, καθώς θα περιόριζε το χρόνο που απαιτείται για ενημέρωση μεταξύ των παρόχων.

Ερώτηση 16

Σε περίπτωση που το πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ χρησιμοποιηθεί ως μέσο επικοινωνίας μεταξύ ΟΤΕ και εναλλακτικών παρόχων, ποιες είναι οι διατάξεις του ισχύοντος Κανονισμού που θα πρέπει να αναθεωρηθούν; Ποιο χρονικό διάστημα θεωρείτε εύλογο για την εφαρμογή του εν λόγω πληροφοριακού συστήματος από όλα τα ενδιαφερόμενα μέρη; Παρακαλείστε να αιτιολογήσετε την απάντησή σας.

Όπως προαναφέρθηκε, κρίνεται σκόπιμο ο Κανονισμός να περιοριστεί στην αναφορά των στοιχείων που πρέπει να περιλαμβάνονται στην ενημέρωση. Ωστόσο, δεδομένου ότι τα ακριβή χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος θα πρέπει να καθορισθούν από όλους τους εμπλεκόμενους παρόχους σε συνεργασία με την ΕΕΤΤ προτείνεται να τεθεί τρίμηνη προθεσμία προκειμένου οι πάροχοι υπό την εποπτεία της ΕΕΤΤ να καταλήξουν σε συμφωνία σχετικά με τα χαρακτηριστικά του πληροφοριακού συστήματος και στη συνέχεια, ανάλογα με τη μορφή, την

πολυπλοκότητα και τα χαρακτηριστικά του συστήματος, η ΕΕΤΤ να καθορίσει με νέα απόφαση την προθεσμία για την υλοποίηση του συστήματος.

Ερώτηση 17

Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

Παραμένει ακόμα σε εκκρεμότητα η εγκατάσταση ενός διαχειριστικού καναλιού ερωτήσεων και τεχνικής υποστήριξης Προεπιλογής Φορέα μεταξύ Υπόχρεου και Παρόχων.

Ενδεικτικά παρακάτω αναφέρονται περιπτώσεις αιτημάτων εξυπηρέτησης πελατών με ουσιαστικά ανύπαρκτη διαδικασία επίλυσης μεταξύ παρόχου και υπόχρεου, που προκαλούν συχνά σύγχυση και δυσφήμιση για τις παρεχόμενες υπηρεσίες των εταιρειών:

- 1) Ο προεπιλεγμένος συνδρομητής Tellas ο οποίος ζητά έλεγχο κλήσεων χρεωμένων σε λογαριασμούς τρίτων (ΟΤΕ)
- 2) Οι περιπτώσεις διαρροών κλήσεων προς άλλα σταθερά δίκτυα (ΟΤΕ)
- 3) Οι περιπτώσεις κατάργησης της Προεπιλογής λόγω βλάβης, αναβάθμισης, πλημμελούς υποστήριξης κέντρων κλπ.

Επίσης, θα πρέπει να σημειωθεί ότι σύμφωνα με τον ισχύοντα Κανονισμό, η υποβολή αιτήματος κατάργησης Προεπιλογής Φορέα μόνο στον Προεπιλεγμένο Πάροχο είναι υποχρεωτική μόνο εάν ο Πελάτης επιθυμεί να καταργήσει την Προεπιλογή για να επιστρέψει στον Υπόχρεο Πάροχο. Σε περίπτωση που επιθυμεί να προεπιλέξει άλλο πάροχο, ο συνδρομητής δύναται να υποβάλει απευθείας νέα αίτηση στον δεύτερο πάροχο χωρίς να προβεί σε κατάργηση. Ο δεύτερος Προεπιλεγμένος πάροχος υποχρεούται να ενημερώσει τον πρώτο. Ωστόσο, στην περίπτωση αυτή ο μόνος τρόπος για να γνωρίζει ο νέος πάροχος σχετικά με την ύπαρξη προεπιλογής είναι η ενημέρωσή του από το συνδρομητή. Αυτό δημιουργεί μια ιδιαίτερα περίπλοκη και μη αποτελεσματική διαδικασία. Επομένως, θα ήταν σκόπιμο να υπάρχει μία ενιαία διαδικασία προκειμένου οι συνδρομητές που επιθυμούν να καταργήσουν την προεπιλογή (είτε για να επιστρέψουν στον Υπόχρεο Προεπιλογής είτε για να προεπιλέξουν κάποιον άλλο πάροχο) να υποχρεούνται να υποβάλουν πρώτα αίτηση κατάργησης στο παρόχο τον οποίο έχουν προεπιλέξει και στη συνέχεια να ενεργοποιούν την προεπιλογή με ένα νέο πάροχο.

Ένα ακόμη σημείο που θα πρέπει να ληφθεί υπόψη και δεν αναφέρεται στη διαβούλευση είναι το πρόβλημα της διπλής τιμολόγησης. Προκειμένου να τεθούν ισότιμοι όροι ανταγωνισμού μεταξύ του ΟΤΕ και των εναλλακτικών παρόχων, εκτός των μέτρων που προτείνονται ανωτέρω είναι αναγκαίο να τεθούν οι προϋποθέσεις προκειμένου οι συνδρομητές που προεπιλέγουν έναν εναλλακτικό πάροχο να μην υποχρεούνται στην εξόφληση δύο λογαριασμών, έναντι αυτών που δεν έχουν

προεπιλογή ή επιλογή φορέα και λαμβάνουν δύο λογαριασμούς. Για να επιτευχθεί αυτό απαιτείται η λήψη δύο μέτρων:

α) Η επιβολή της υποχρέωσης στον ΟΤΕ να «μισθώνει» στους εναλλακτικούς παρόχους σε χονδρική τιμή την πάγια χρέωση του συνδρομητή. Η υποχρέωση αυτή (Wholesale Line Rental) έχει ήδη επιβληθεί σε πολλά Κράτη Μέλη της Ε.Ε. με βάση τις διατάξεις του παλαιού και του νέου Ρυθμιστικού Πλαισίου. Η τιμή στην οποία «μισθώνεται» το πάγιο ορίζεται βάσει της μεθόδου “retail minus”, όπου αφαιρείται από τη λιανική τιμή το κόστος τιμολόγησης, τα διαχειριστικά κόστη και οι επισφάλειες.

β) Η διεύρυνση της υπηρεσίας προεπιλογής φορέα, ώστε να καλύπτει και κλήσεις προς σύντομους κωδικούς, αριθμούς μεριζόμενης χρέωσης, αριθμούς πρόσθετης χρέωσης και αριθμούς ΕΠΑΚ. Βεβαίως, αυτό προϋποθέτει και τη λήψη των κατάλληλων μέτρων ώστε να αποφευχθούν πρακτικές συμπίεσης περιθωρίων κέρδους από τον ΟΤΕ και οι κλήσεις αυτές να μην παρέχονται με υπερβολικά μικρό ή αρνητικό περιθώριο.

Όσον αφορά τη θέσπιση ποινικών ρητρών για όλους τους εμπλεκόμενους παρόχους σημειώνονται τα ακόλουθα:

Όπως προαναφέρθηκε, η επιβολή χρηματικών κυρώσεων για κάθε παράβαση έχει αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματική. Ωστόσο, οι ποινικές ρήτρες είναι ακόμη πιο αποτελεσματικές από την επιβολή προστίμων (ενώ βεβαίως μπορούν να λειτουργούν και συμπληρωματικά). Ειδικότερα, θα πρέπει να ληφθεί υπόψη το γεγονός ότι η επιβολή προστίμου για κάθε παράβαση, εφόσον αφορά το σύνολο των παρόχων δύναται να οδηγήσει σε στρεβλώσεις της αγοράς από την πλευρά του ισχυρότερου παρόχου. Ειδικότερα, θα μπορούσε ο πάροχος με τη μεγαλύτερη οικονομική ισχύ να επιλέξει να παραβιάζει τον Κανονισμό γνωρίζοντας ότι θα κληθεί να καταβάλει πρόστιμο για την πρακτική του αυτή, εάν θεωρούσε ότι με την τακτική αυτή – ακόμη και εάν ζημιωθεί οικονομικά – θα οδηγήσει σε οικονομική καταστροφή τους ανταγωνιστές του και επομένως τα οφέλη του μακροπρόθεσμα θα είναι μεγαλύτερα από τη ζημία που προκαλείται λόγω της παράβασης. Εάν μάλιστα το πρόστιμο για κάθε παράβαση δεν είναι τόσο υψηλό ώστε να υπερβαίνει τα κέρδη που αποκομίζει από την παράβαση, το κίνητρό του να προβαίνει στην παράβαση και να επιβαρύνεται με το αντίστοιχο πρόστιμο είναι ακόμη μεγαλύτερο. Αντίθετα, εάν γνωρίζει ότι για κάθε παράβαση θα κληθεί να καταβάλει ποινικές ρήτρες στον ανταγωνιστή του που ζημιώνεται με την παρανομία του και το ύψος της ποινικής ρήτρας είναι τέτοιο που υπερβαίνει το κέρδος του, τότε δεν έχει πλέον κανένα κίνητρο να παραβιάζει τις υποχρεώσεις του. Επομένως, εφόσον υιοθετηθεί η λογική της επιβολής ποινικών ρητρών θα πρέπει να ληφθεί σοβαρά υπόψη το ενδεχόμενο να γίνει κατάχρηση από την πλευρά των οικονομικά ισχυρότερων παρόχων. Για το λόγο αυτό είναι σκόπιμο να επιβληθούν πολύ υψηλότερες ποινικές ρήτρες στον Υπόχρεο Πάροχο από ότι στους Προεπιλεγμένους Παρόχους.

Σε κάθε περίπτωση, οι συνθήκες που επικρατούσαν μέχρι προσφάτως στην αγορά με την αυθαίρετη άρνηση του Υπόχρεου Παρόχου να συμμορφωθεί με τις διατάξεις της τελευταίας τροποποίησης του Κανονισμού Προεπιλογής δημιούργησε συνθήκες νομικής αβεβαιότητας και προξένησε σημαντική οικονομική ζημία στους

TELLAS A.E.

Κηφισίας 76-78, 151 25 Μαρούσι, Τηλ.: 210 8113411, Fax: 210 8113452

www.tellas.gr, info@tellas.gr

ανταγωνιστές του. Επιπλέον, η κατάσταση αυτή δυσφημεί την αγορά στο σύνολό της και κλονίζει την εμπιστοσύνη των καταναλωτών. Τα προβλήματα αυτά περιορίστηκαν με τη λήψη κατασταλτικών μέτρων, τα οποία ωστόσο δεν μπορούν να επανορθώσουν τη σημαντική ζημία που έχει ήδη συντελεστεί. Βάσει των ανωτέρω, θεωρούμε ότι η επιβολή ποινικών ρητρών είναι απαραίτητη προκειμένου να αποφευχθούν παρόμοιες καταστάσεις στο μέλλον με τη λήψη προληπτικών μέτρων.

Τέλος, συνοψίζοντας, θα θέλαμε να αναφέρουμε ότι η εταιρεία μας θεωρεί πως τα σημαντικότερα προβλήματα σχετικά με τις διαδικασίες ενεργοποίησης/κατάργησης Προεπιλογής αντιμετωπίζονται αποτελεσματικά με τα μέτρα που προτείνονται. Ειδικότερα, θεωρούμε ότι τα βασικότερα προβλήματα που μπορούν να ανακύψουν είναι τα εξής:

α) Καθυστερήσεις στην ενεργοποίηση από τον Υπόχρεο Πάροχο ή απόρριψη αιτήσεων για λόγους που δεν εμπίπτουν στους λόγους που περιοριστικά αναφέρονται στον Κανονισμό.

β) Καθυστερήσεις στην κατάργηση από τον Προεπιλεγμένο Πάροχο.

γ) Διαμαρτυρία του Υπόχρεου για υποχρέωσή του να ενεργοποιεί χωρίς να ελέγχει την εγκυρότητα των αιτημάτων ενεργοποίησης.

Τα υπό (α) και (β) προβλήματα αντιμετωπίζονται με την επιβολή Ποινικών Ρητρών που θα καταβάλει ο Υπόχρεος Πάροχος στους Προεπιλεγμένους Παρόχους (στην περίπτωση α) και οι Προεπιλεγμένοι Πάροχοι είτε στον Υπόχρεο είτε σε άλλους προεπιλεγμένου (στην περίπτωση β).

Το υπό (γ) πρόβλημα αντιμετωπίζεται με την αποστολή επιστολής με συγκεκριμένο περιεχόμενο (εγκεκριμένο από την ΕΕΤΤ) από τον Υπόχρεο Πάροχο στους συνδρομητές που ενεργοποιούν την Προεπιλογή.