

**ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΣΤΟ
ΚΕΙΜΕΝΟ ΔΗΜΟΣΙΑΣ ΔΙΑΒΟΥΛΕΥΣΗΣ
ΑΝΑΦΟΡΙΚΑ ΜΕ ΤΟΝ ΚΑΝΟΝΙΣΜΟ ΕΕΤΤ
ΠΕΡΙ
«ΕΙΣΑΓΩΓΗΣ ΤΗΣ ΠΡΟΕΠΙΛΟΓΗΣ
ΦΟΡΕΑ ΣΤΗΝ ΕΛΛΗΝΙΚΗ ΑΓΟΡΑ»**

11-Νοε-2005

Εισαγωγή

Θεωρούμε ότι πριν προβούμε στην απάντηση των επιμέρους ερωτήσεων της Διαβούλευσης, είναι σκόπιμο να γίνουν οι ακόλουθες επισημάνσεις:

Στο διάστημα από 6 Οκτωβρίου 2004 έως 27 Οκτωβρίου 2004 η ΕΕΤΤ διεξήγαγε Δημόσια Διαβούλευση «αναφορικά με ανακύπτοντα προβλήματα ή/και ζητήματα παροχής της διευκόλυνσης προεπιλογής φορέα στην ελληνική αγορά». Στα πλαίσια αυτά κλήθηκαν οι ενδιαφερόμενοι φορείς να παρουσιάσουν τα σχόλια και τις απόψεις τους σχετικά με τα ζητήματα που είχαν ανακύψει κατά την εφαρμογή του Κανονισμού στην αρχική του μορφή **με έμφαση κυρίως στα ενδεικνυόμενα μέτρα περιορισμού της πρακτικής επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών καθώς και τις διαδικασίες ενεργοποίησης και κατάργησης της Προεπιλογής Φορέα.**

Όπως προέκυψε από τα Αποτελέσματα της Δημόσιας Διαβούλευσης, η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων σε αυτήν, θεωρούσε απαραίτητη την λήψη μέτρων για τον περιορισμό πρακτικών επαναπροσέλκυσης και επανάκτησης συνδρομητών καθώς και ότι η αίτηση κατάργησης προεπιλογής φορέα θα πρέπει να υποβάλλεται μόνο προς τον προεπιλεγμένο πάροχο.

Εν όψει αυτών, κατέστη επιτακτική η ανάγκη τροποποίησης του Κανονισμού και εκδόθηκε η Απόφαση της ΕΕΤΤ 339/32/30.12.2004 «Τροποποίηση του Κανονισμού Εισαγωγής της Προεπιλογής Φορέα στην Ελληνική Αγορά», με την οποία προβλέφθηκε μεταξύ άλλων ότι **«Αιτήματα κατάργησης προεπιλογής υποβάλλονται από τους συνδρομητές στον προεπιλεγμένο πάροχο»** (άρθρο 9, παρ. 3 στοιχείο στ. του αρχικού Κανονισμού (Απόφαση ΕΕΤΤ ΑΠ. 254/70/2002)).

Με δεδομένο δε ότι ο ΟΤΕ παρά την τροποποίηση του Κανονισμού αλλά και την διενέργεια αλληπάλληλων ακροάσεων στην ΕΕΤΤ, ακόμα δε και παρά την από 3.3.2005 Προσωρινή Διάταξη, εξακολούθησε να προβαίνει σε παράνομες καταργήσεις προεπιλογής, θεωρούμε ότι οποιαδήποτε συζήτηση για τροποποίηση του Κανονισμού, κατά τρόπο ώστε να επιτρέπεται η υποβολή αιτήσεων κατάργησης στον ΟΤΕ και όχι αποκλειστικά και μόνο στον

προεπιλεγμένο πάροχο, περιπτεύει και ουσιαστικά αναιρεί την προηγούμενη τροποποίηση του Κανονισμού, η οποία έλαβε χώρα για συγκεκριμένους λόγους, που δυστυχώς ακόμα υφίστανται.

Να σημειωθεί δε ότι μόνο η τελευταία από 26.9.2005 Προσωρινή Διάταξη της ΕΕΤΤ, με την οποία απειλήθηκε πρόστιμο €150 στον ΟΤΕ για κάθε μεμονωμένη κατάργηση προεπιλογής κατά παράβαση του Κανονισμού αποδείχθηκε κάπως αποτελεσματική και περιόρισε ως ένα βαθμό το φαινόμενο των παράνομων καταργήσεων.

Εν όψει των ανωτέρω, πιστεύουμε ότι το θέμα της υποβολής των αιτήσεων κατάργησης προεπιλογής αποκλειστικά στον προεπιλεγμένο πάροχο έχει λυθεί οριστικά στα πλαίσια της προηγούμενης Διαβούλευσης που οδήγησε στην συγκεκριμένη Τροποποίηση του Κανονισμού τον Ιανουάριο του 2005 και πρέπει να διατηρηθεί ως έχει, διότι επιβλήθηκε για συγκεκριμένους λόγους, οι οποίοι εξακολουθούν να υφίστανται. Ουδεμία αλλαγή έχει επέλθει στην αγορά των τηλεπικοινωνιών, έτσι ώστε να δικαιολογείται τροποποίηση της τροποποίησης στο συγκεκριμένο θέμα.

Όταν ο ΟΤΕ ακόμα και όταν υπάρχει εκ του νόμου υποχρέωσή του να μην δέχεται αιτήσεις κατάργησης προεπιλογής, προβαίνει σε τέτοιες ενέργειες, όταν εκκρεμούν τόσες καταγγελίες εις βάρος του, όταν έχουν γεννηθεί τόσες αξιώσεις αποζημίωσης έναντι των εναλλακτικών παρόχων λόγω της ζημίας που τους έχει προκαλέσει ο ΟΤΕ με τις παραβιάσεις του Κανονισμού Προεπιλογής, **δεν είναι δυνατόν να γίνεται συζήτηση για εισαγωγή της δυνατότητας υποβολής αιτημάτων κατάργησης προεπιλογής στον ΟΤΕ.**

Εξάλλου, πρέπει να ληφθεί υπ'όψιν ότι η ελληνική αγορά τηλεπικοινωνιών δεν έχει φτάσει σε ικανοποιητικά επίπεδα ωρίμανσης, δεδομένου ότι ακόμα και μετά από 5 έτη από την απελευθέρωσή της ο ΟΤΕ εξακολουθεί να διαθέτει το 85% των συνδρομητών, ενώ ζητήματα όπως η συνεγκατάσταση, η ύπαρξη κοστομέτρησης στις παρεχόμενες στους εναλλακτικούς παρόχους υπηρεσίες, η πρόσβαση στον τοπικό βρόγχο κλπ παραμένουν άλυτα.

Ερώτηση 1

Ε1. 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;

Αιτιολογείστε την απάντησή σας.

Παραπέμπουμε στα όσα έχουμε σημειώσει ανωτέρω. Η αίτηση κατάργησης πρέπει να υποβάλλεται μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο. Πέραν του ότι είναι λογικό η αίτηση κατάργησης να κατατίθεται στον ίδιο πάροχο στον οποίο κατατέθηκε και η αρχική αίτηση προεπιλογής, πρέπει να ληφθούν υπ'όψιν τα εξής: η προεπιλογή είναι σύμβαση μεταξύ του συνδρομητή και του προεπιλεγμένου παρόχου. Η δε κατάργηση αυτής αποτελεί καταγγελία της συμβάσεως. Δεν νοείται συνεπώς η καταγγελία μίας συμβάσεως να απευθύνεται σε ένα τρίτο μέρος. Ο ΟΤΕ δεν νομιμοποιείται να επεμβαίνει στην σχέση που υφίσταται μεταξύ ημών και των συνδρομητών μας. Σε κάθε περίπτωση η υποβολή της αιτήσεως κατάργησης τον ΟΤΕ δημιουργεί διάφορα παρεπόμενα προβλήματα, όπως με ποιον τρόπο θα λαμβάνουμε γνώση εμείς για την κατάργηση. Υπενθυμίζεται ότι πριν την τροποποίηση του Ιανουαρίου 2005, οι αιτήσεις κατάργησης προεπιλογής ήταν τριπλότυπες, ένα αντίτυπο προοριζόταν για τον ΟΤΕ, έναν για τον συνδρομητή και ένα για τον προεπιλεγμένο πάροχο. **Ο ΟΤΕ ουδέποτε μας είχε αποστείλει τα αντίτυπα που προορίζονταν για την εταιρεία μας, με αποτέλεσμα να μην υπάρχει καμία δυνατότητα ελέγχου και διαφάνειας.**

Στο σημείο αυτό πρέπει να ληθεί υπ'όψιν εξάλλου, ότι πολλές φορές αναγκαζόμαστε να επανυποβάλλουμε αιτήσεις ενεργοποίησης για συνδρομητές, των οποίων καταργήθηκε παρανόμως η προεπιλογή, με αποτέλεσμα να εισπράττει εν τέλει ο ΟΤΕ τέλη ενεργοποίησης 2 και 3 φορές.

Σε ό,τι αφορά δεν την δυνατότητα υποβολής του αιτήματος είτε στον υπόχρεο είτε στον προεπιλεγμένο πάροχο, θεωρούμε ότι μία τέτοια ρύθμιση θα οδηγούσε σε ανασφάλεια δικαίου.

Ερώτηση 2

Ε2. Συμφωνείτε με την υποβολή αιτήματος κατάργησης προεπιλογής μόνον εγγράφως όταν το αίτημα υποβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο Προεπιλογής;

Δεν υπεισερχόμαστε στο θέμα αυτό, διότι όπως έχουμε ήδη αναφέρει δεν πρέπει να υπάρχει δυνατότητα υποβολής αιτήματος κατάργησης στον Υπόχρεο Πάροχο. Ο πελάτης θα πρέπει να απευθύνεται στον Προεπιλεγμένο Πάροχο και μόνο, όπως έχει ήδη ρυθμιστεί ως αποτέλεσμα της προηγούμενης Διαβούλευσης.

Ερώτηση 3

Ε3. 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;

Δείτε απάντηση στη ερώτηση 2.

Ερώτηση 4

Ε4. 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;

Ναι. Σε αυτή την περίπτωση όμως (ως υποχρέωση κάθε παρόχου ξεχωριστά) δημιουργείται θέμα με τη λειτουργία εικονικών παρόχων που υποβάλουν εκ μέρους του πελάτη αιτήσεις προεπιλογής χωρίς να είναι εις γνώσιν του πελάτη ο πάροχος ο οποίος επιλέχθηκε.

Ερώτηση 5

Ε5 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;

Θεωρούμε πιο σημαντικό τον έλεγχο παρεκκλίσεων από την εφαρμογή του ισχύοντος κανονισμού. Η ενδεχόμενη εφαρμογή stand-still περιόδου μπορεί να παρακαμφθεί πολύ εύκολα πρακτικά με παρεμβολή άλλων εταιρειών που επικοινωνούν με τον πελάτη για λογαριασμό του παρόχου που τον ‘έχασε’. Θεωρούμε συνεπώς ότι η επιβολή μίας stand still περιόδου δεν αποτελεί επαρκές μέτρο για τον περιορισμό των φαινομένων αθέμιτων win back εκστρατειών.

Σε κάθε περίπτωση η stand-still περίοδος πρέπει να επιβάλλεται μόνο στον Υπόχρεο Προεπιλογής. Σε όλες τις αγορές που προβλέπεται stand still περίοδος αυτή αφορά μόνο τον υπόχρεο προεπιλογής.

Το χρονικό διάστημα της stand still περιόδου είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων. Στην Ελλάδα με δεδομένες τις συνθήκες της αγοράς και τον μειωμένο βαθμό ωρίμανσης αυτής, επαρκές θα ήταν ένα χρονικό διάστημα 12 μηνών. Πρέπει μάλιστα να ληφθεί υπ’όψιν ότι συνεπεία των παρανόμων πρακτικών του ΟΤΕ στον τομέα της προεπιλογής, το κόστος απόκτησης ενός πελάτη έχει αυξηθεί πλέον σημαντικά, με αποτέλεσμα η απόσβεση του ποσού αυτού να λαμβάνει χώρα σε χρονικό διάστημα πολύ μεγαλύτερο των 6 μηνών.

Ερώτηση 6

Ε6. Συμφωνείτε με τις ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεις εφαρμογής απαγόρευσης επαφής;

(Α) βλ. απάντηση ανωτέρω για δωδεκάμηνο.

(Β) πώς διασφαλίζεται η τήρηση μίας τέτοιας ρύθμισης; Χρειάζεται η θέσπιση παράλληλα ελεγκτικών μηχανισμών, προκειμένου να ελέγχεται η τήρηση της εν λόγω υποχρέωσης και παράλληλα η πρόβλεψη κατάλληλων κυρώσεων, οι οποίες θα λειτουργούν και προληπτικά αλλά και αποτελεσματικά κατασταλτικά.

(Γ) πρόκειται για καταφανή αντίφαση με την ανάγκη ύπαρξης chinese walls μεταξύ των τμημάτων χονδρικής και λιανικής του υπόχρεου προεπιλογής. Ουσιαστικά νομιμοποιείται η επικοινωνία των τμημάτων αυτών.

(δ) βλ. απάντηση ανωτέρω. Η υποχρέωση αυτή πρέπει να αφορά μόνο τον υπόχρεο προεπιλογής.

Ερώτηση 7

Ε7. Κρίνετε απαραίτητη την επιβολή των ανωτέρω υπό (α) – (γ) προτάσεων εφαρμογής απαγόρευσης επαφής σε όλους τους παρόχους ή μόνο στον Υπόχρεο Παροχής Προεπιλογής Φορέα;

Βλ. απάντηση ανωτέρω. Είναι φανερό ότι η απαίτηση για απαγόρευση επαφής έρχεται να καλύψει την αδυναμία ελέγχου της μη επικοινωνίας στοιχείων από το τμήμα Χονδρικής στα Τμήματα Λιανικής του Υπόχρεου παρόχου καθώς οι εκστρατείες επαναπροσέλκυσης έχουν στόχο συνδρομητές με ενεργοποιημένη προεπιλογή και όχι τυχαίο δείγμα συνδρομητών. Θεωρούμε λοιπόν ότι ο Υπόχρεος Πάροχος έχει σαφές πλεονέκτημα δεδομένου ότι έχει στη διάθεσή του τα στοιχεία προεπιλογής για όλους τους συνδρομητές. Είναι λοιπόν λογικό και άλλωστε αυτό συμβαίνει και στις υπόλοιπες χώρες που έχουν προβλέψει κάτι ανάλογο και μάλιστα σε ώριμες αγορές η εφαρμογή ενός τέτοιου μέτρου να επιβάλλεται στον Υπόχρεο Πάροχο αποκλειστικά.

Ερώτηση 8

Ε8. Ποιοι τρόποι επαφής (ενδεικτικά πραγματοποίηση τηλεφωνικών κλήσεων, ταχυδρομική αποστολή εγγράφων, fax, κ.λπ.) του Υπόχρεου Παροχής

Προεπιλογής θεωρείται ότι θα πρέπει να ενταχθούν στο μέτρο μη –επαφής;
Αιτιολογείστε τις απαντήσεις σας.

Κάθε επικοινωνία (με οποιοδήποτε τρόπο) που δεν αφορά παρεχόμενες προσφορές ή υπηρεσίες από τον Υπόχρεο Πάροχο αλλά αφορούν στη σχέση του συνδρομητή με άλλο πάροχο (ακόμα και οι συγκρίσεις τιμολογίων).

Γενικά ο υπόχρεος προεπιλογής δεν επιτρέπεται να έχει καμία επαφή με τους συνδρομητές μας. Η μόνη επαφή που θα μπορούσε να γίνει δεκτή και μάλιστα υπό αυστηρές προϋποθέσεις είναι η αποστολή από τον υπόχρεο προεπιλογής μίας επιστολής σχετικά με την ενεργοποίηση της προεπιλογής (anti-slamming letter). **Το περιεχόμενο όμως της επιστολής αυτής πρέπει να προβλέπεται στον νόμο και να μην υπάρχει καμία δυνατότητα παρέκκλισης από αυτό.**

Ερώτηση 9

Ε9. Ποιο μέτρο θεωρείτε πιο αποτελεσματικό για τον περιορισμό της εκστρατείας επαναπροσέλκυσης πελατών: την υποβολή του αιτήματος κατάργησης μόνον στον Προεπιλεγμένο Πάροχο ή την θέσπιση περιόδου μη επαφής;

Ένα συνδυασμό και των δύο.

Προτείνω το εξής:

Σαφώς πιο αποτελεσματικό μέτρο είναι η υποβολή της αίτησης κατάργησης μόνο στον προεπιλεγμένο πάροχο. Η εφαρμογή της stand still περιόδου ελέγχεται πολύ δύσκολα, δεδομένου ότι μπορεί εύκολα να υποστηριχθεί ότι ήταν ο συνδρομητής που ήρθε σε επαφή με τον ΟΤΕ και όχι το αντίστροφο.

Σε κάθε περίπτωση θέμα επιβολής stand still περιόδου θα μπορούσε να εξεταστεί **μόνο εφόσον παραμένει σε ισχύ η πρόβλεψη ότι η υποβολή αιτήσεων κατάργησης γίνεται αποκλειστικά στον προεπιλεγμένο πάροχο.**

Διαδικασίες υποβολής αιτήσεων

Τα μέτρα που θα μπορούσαν να ληφθούν για τη βελτίωση των διαδικασιών υποβολής αιτήσεων είναι τα παρακάτω:

α) Οι αιτήσεις ενεργοποίησης, κατάργησης, αλλαγής σχήματος ή αλλαγής παρόχου προεπιλογής που υποβάλλονται από τον συνδρομητή τηλεφωνικά, θα πρέπει, κατόπιν σχετικής ενημέρωσης του συνδρομητή, επί ποινή ακυρότητας της σχετικής αιτήσεως, να μαγνητοφωνούνται. Ο πάροχος οφείλει να διατηρεί αρχείο με τις μαγνητοφωνημένες αιτήσεις για χρονικό διάστημα 6 μηνών. Εάν στο διάστημα των 6 μηνών, υπάρξουν ζητήματα διαφορών, τα αρχεία που αφορούν τις διαφορές θα πρέπει να διατηρούνται μέχρι την επίλυσή τους. Σε κάθε περίπτωση πάντως, θα ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί συνάψεως συμβάσεων εξ αποστάσεως.

β) Ο συνδρομητής δύναται να αιτηθεί τηλεφωνικά την προεπιλογή / κατάργηση προεπιλογής ή αλλαγή σχήματος προεπιλογής, μόνο από την τηλεφωνική γραμμή για την οποία υποβάλλει την αίτηση στον προεπιλεγμένο πάροχο. Όταν η προεπιλογή αφορά μεγάλο αριθμό γραμμών, το αίτημα αρκεί να υποβληθεί από κάποια από αυτές. Όπως και ανωτέρω, σε κάθε περίπτωση πάντως, θα ισχύουν οι διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας περί συνάψεως συμβάσεων εξ αποστάσεως.

γ) Η δυνατότητα της ενεργοποίησης ή κατάργησης ή ελέγχου υλοποίησης της προεπιλογής από τον συνδρομητή με την πληκτρολόγηση από αυτόν ενός συνδυασμού χαρακτήρων από τηλεφωνική συσκευή της γραμμής που αφορά την ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής, σύμφωνα με το ETSI Standard ETS 300 738 “Human Factors (HF); Minimum Man-Machine Interface (MMI) to public network based supplementary services”. Για τη λειτουργία αυτή, κάθε προεπιλεγμένος πάροχος θα χαρακτηρίζεται από τον ειδικό κωδικό

11

(CPS-Code) και ο συνδρομητής θα διαθέτει «Pin Code» που θα του επιτρέπει να προβεί στην ενεργοποίηση ή κατάργηση της προεπιλογής.

Η δυνατότητα αυτή συνίσταται στη χρήση των εξής ακολουθιών πλήκτρων για την ενεργοποίηση, απενεργοποίηση και υποβολή ερωτήσεων :

Ενεργοποίηση : * 09 * <PIN-Code> * <CS-Codes> #

Απενεργοποίηση : # 09 * <PIN-Code> #

Ερώτηση : * # 09 #

Οι εν λόγω λειτουργίες δεν υποκαθιστούν τις διαδικασίες κατάρτισης ή καταγγελίας της σύμβασης του προεπιλεγμένου παρόχου με τον συνδρομητή. Η δυνατότητα αυτή προϋποθέτει την σύναψη σύμβασης (ακολουθώντας τους τρόπους υποβολής αιτήσεων, σύμφωνα με τα ως άνω αναφερόμενα και τα προβλεπόμενα στην κείμενη νομοθεσίας) των συνδρομητών με τον προεπιλεγμένο πάροχο.

Με το μέτρο αυτό διασφαλίζεται η πραγματική βούληση του συνδρομητή ως προς την ενεργοποίηση και κατάργηση της προεπιλογής.

Ερώτηση 10

Ε10. 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 συγκεκριμένα βήματα ώστε η υποβολή της αίτησης να μην επιδέχεται αμφισβητήσεων;

Είναι σημαντικό η καταγραφή της επιθυμίας του συνδρομητή να μην επιδέχεται αμφισβήτηση. Θεωρούμε ότι στην παρούσα φάση θα πρέπει να θεωρείται επιβεβλημένη η έγγραφη και **μάλιστα ενυπόγραφη με πιστοποιημένη ύπαρξη υπογραφής** υποβολή αιτήσεων. Εφόσον στη συνέχεια η αγορά 'εξομαλυνθεί' σε κάποιο βαθμό και υπάρξει και η σχετική εξοικείωση από τους συνδρομητές ως προς την εφαρμογή των κανονισμών μπορεί να εξεταστεί η εισαγωγή πρόσθετων διευκολύνσεων όπως οι προαναφερόμενες.

Η δυνατότητα υποβολής αιτήσεων μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου πρέπει προς το παρόν να αποκλειστεί, διότι δεν δίνεται η δυνατότητα υπογραφής. Αν τεθεί θέμα ηλεκτρονικής υπογραφής, αυτή θα μπορεί να γίνει δεκτή μόνο εφόσον διασφαλίζονται τα υψηλότερα δυνατά επίπεδα ασφάλειας.

Η τηλεφωνική επικοινωνία μπορεί να γίνει δεκτή μόνο εφόσον συνδυάζεται με μαγνητοφώνηση με την συναίνεση του συνδρομητή.

Ερώτηση 11

Ε11. 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);

Βλ. ανωτέρω.

Ερώτηση 12

Ε12. Συμφωνείτε με την εφαρμογή του μέτρου που περιγράφεται στο σημείο (γ) ανωτέρω; Αντιμετωπίζετε κάποιο πρόβλημα ως προς την υλοποίησή του **Δεν συμφωνούμε. Ο έλεγχος θα ανήκει αποκλειστικά στον ΟΤΕ. Σε κάθε περίπτωση δεν μπορεί να υποκατασταθεί ο έγγραφος τύπος.**

Διαδικασίες επικοινωνίας μεταξύ των Τηλεπικοινωνιακών Παρόχων – Εγκαθίδρυση ηλεκτρονικού συστήματος

Σύμφωνα με τον ΟΤΕ, από το Δεκέμβριο του 2004, έχουν ολοκληρωθεί οι προδιαγραφές πληροφοριακού συστήματος με το οποίο παρέχεται η δυνατότητα να υλοποιούνται ηλεκτρονικά κάποιες διαδικασίες παροχής της Προεπιλογής Φορέα. Ο ΟΤΕ κοινοποίησε στους εναλλακτικούς παρόχους, με επιστολή του με ημερομηνία 18 Μαρτίου 2005, τις προδιαγραφές αυτού του συστήματος.

Σύμφωνα επίσης με τον ΟΤΕ, με το σύστημα αυτό παρέχεται η δυνατότητα on line τοποθέτησης των παραγγελιών των παρόχων σε secure server (https) καθώς και η παρακολούθηση της υλοποίησής τους.

Το πληροφοριακό αυτό σύστημα θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί ως βάση επικοινωνίας μεταξύ του Υπόχρεου Παρόχου Προεπιλογής Φορέα και των Προεπιλεγμένων Παρόχων, στο βαθμό που το σύστημα αποτυπώνει τις διαδικασίες που προβλέπονται στον Κανονισμό Προεπιλογής όπως εκάστοτε ισχύει.

Για λόγους εποπτείας της διαδικασίας, πρόσβαση στο πληροφοριακό σύστημα του ΟΤΕ θα πρέπει να δοθεί και στην ΕΕΤΤ, ενώ θα πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα και εξαγωγής μηνιαίων αναφορών αναφορικά με την πορεία των αιτήσεων ενεργοποίησης / κατάργησης προεπιλογής.

Ερώτηση 13.

Ε13. 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.

Ναι. Γενικά η ηλεκτρονική διαχείριση αιτημάτων για όλες τις υπηρεσίες χονδρικής θα διευκολύνει τις σχέσεις του ΟΤΕ με τους Παρόχους.

Ωστόσο, το ηλεκτρονικό σύστημα του ΟΤΕ πρέπει να αποτελέσει αντικείμενο συζήτησης με τους εναλλακτικούς παρόχους **παρουσία της ΕΕΤΤ**, προκειμένου να διαμορφωθεί με τρόπο που θα διασφαλίζει διαφάνεια ως προς την παροχή των στοιχείων στους εμπλεκόμενους.

Ερώτηση 14.

Ε14. 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.

Θα συντείνει υπό προϋποθέσεις στην εξάλειψη ορισμένων προβλημάτων (πχ απώλεια αιτήσεων) αλλά ενδεχομένως όχι προβλημάτων που σχετίζονται με πρακτικές εκτός κανονισμού (πχ κατάργηση προεπιλογών με δήθεν αίτημα πελάτη).

Ερώτηση 15.

E15. Πως κατά την γνώμη σας επηρεάζει η χρήση του πληροφοριακού συστήματος του ΟΤΕ, τα χρονοδιαγράμματα που ορίζονται στο ισχύοντα Κανονισμό ή προτείνονται στο παρόν κείμενο διαβούλευσης (ιδιαίτερα τα χρονοδιαγράμματα και τις διαδικασίες που σχετίζονται με την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ ΟΤΕ-εναλλακτικών παρόχων);

Ερώτηση 16.

E16. 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.

Ερώτηση 17.

E17. Έχετε να προσθέσετε κάτι άλλο που θεωρείτε σημαντικό και δεν έχει αναφερθεί παραπάνω; Αναλύστε και αιτιολογήστε τις προτάσεις σας.

- Η σωστή εφαρμογή του κανονισμού για την προεπιλογή δεν θα προκύψει μόνο από τη συμμόρφωση των Παρόχων και κυρίως του υπόχρεου παροχής προεπιλογής αλλά και μέσα από την ενημέρωση του καταναλωτικού κοινού. Πολλά από τα προβλήματα της αγοράς σήμερα οφείλονται στο γεγονός ότι ο καταναλωτής δεν είναι ενήμερος για τις ορθές ενέργειες προκειμένου να αιτηθεί ή να καταργήσει ένα σχήμα προεπιλογής

στην τηλεφωνική του σύνδεση. Θεωρούμε ότι θα πρέπει να υπάρξουν μέτρα και προς αυτή την κατεύθυνση.

- Εκκρεμές αν και καθοριστικής σημασίας παραμένει το ζήτημα του Κώδικα Δεοντολογίας.
- Ιδιαίτερα σημαντικό είναι το ζήτημα της διασφάλισης της μη επικοινωνίας μεταξύ των Τμημάτων Χονδρικής και Λιανικής του ΟΤΕ. Θεωρούμε ότι ενδεχόμενοι αιφνιδιαστικοί έλεγχοι από την ΕΕΤΤ μέσα στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων της θα μπορούσαν να συμβάλλουν στην εξάλειψη τέτοιων κινδύνων. Επίσης θα μπορούσε να προβλεφθεί η στέγαση των εν λόγω Υπηρεσιών σε διαφορετικά κτίρια.
- Η αλλαγή παρόχου πρέπει να προϋποθέτει κατάργηση της προεπιλογής του υφισταμένου παρόχου. Πριν λοιπόν την υποβολή του αιτήματος στον νέο πάροχο, πρέπει να υποβάλλεται αίτηση κατάργησης στον υφιστάμενο.
- Θα ήταν ιδιαίτερα χρήσιμο να συσταθεί Ειδική Υπηρεσία Προεπιλογής στον ΟΤΕ, στην οποία θα μπορούν οι εναλλακτικοί πάροχοι να απευθύνονται για ζητήματα προεπιλογής.
- Στα πλαίσια μίας γενικότερης συζήτησης για την αποτελεσματικότερη λειτουργία της Προεπιλογής, θα μπορούσε να εξεταστεί το ενδεχόμενο ανάθεσης της συγκεκριμένης υπηρεσίας σε τρίτο ανεξάρτητο φορέα, όπως έγινε επί παραδείγματι με την υπηρεσία της φορητότητας και την ανάθεσή της στην Telcordia. Μία τέτοια ρύθμιση θα συνέβαλε καθοριστικά στην εξάλειψη των δυσλειτουργιών που εμφανίζει η αγορά της προεπιλογής φορέα σήμερα.
- Επιβάλλεται να μπορούν να εξυπηρετούνται όλες οι κατηγορίες κλήσεων (π.χ. μη γεωγραφικοί αριθμοί κλπ) μέσω της προεπιλογής φορέα. Μέχρι στιγμής ο ΟΤΕ αρνείται κάτι τέτοιο.
- Περαιτέρω, προς μία πληρέστερη λειτουργία της υπηρεσίας της προεπιλογής με προφανή οφέλη για τους τελικούς καταναλωτές θα οδηγούσε η θεσμοθέτηση της δυνατότητας εκχώρησης του παγίου τέλους

από τον ΟΤΕ στους εναλλακτικούς παρόχους (user line rental), με αποτέλεσμα να εκδίδεται πλέον ένας ενιαίος λογαριασμός.

- Ιδιαίτερης σημασίας είναι το ζήτημα του κατά πόσο ο ΟΤΕ τηρεί τις διατάξεις σχετικά με την σύναψη συμβάσεων από απόσταση, όταν προσελκύει πελάτες με προεπιλογή και τους προσφέρει «πακέτα» υπηρεσιών π.χ. ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ, ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ.
- Άμεσα συνυφασμένο με τα υπό συζήτηση θέματα είναι το κατά πόσον ο ΟΤΕ συμμορφούται με τις υποχρεώσεις που έθεσε η υπ' αριθμ. 341/203/2005 Απόφαση της ΕΕΤΤ (ΦΕΚ 173/Β/2005) και ειδικότερα οι παράγραφοι 2 & 3 αυτής όσον αφορά την προώθηση στην αγορά των πακέτων ΟΤΕΠΙΛΟΓΕΣ και ΟΤΕΠΙΧΕΙΡΩ, τα οποία προβάλλονται από τον ΟΤΕ στα πλαίσια των win back προσπαθειών του.
- Πρέπει να ληφθεί υπ' όψιν στα πλαίσια μίας γενικότερης θεώρησης της προβληματικής της προεπιλογής ότι η επιβολή προστίμων δεν κατέστη έως σήμερα αποτελεσματική, δεδομένου ότι τα οφέλη του ΟΤΕ από τις παράνομες καταργήσεις είναι πολλαπλάσια της όποιας επιβάρυνσης του επιφέρουν τα πρόστιμα. Βέβαια η απειλή επιβολής προστίμου για κάθε μεμονωμένη παράνομη κατάργηση δυνάμει της από 26.9.2005 Προσωρινής Διατάξεως της ΕΕΤΤ αποδείχθηκε ως ένα βαθμό περισσότερο αποτελεσματική. Ωστόσο, θεωρούμε ότι για τις περιπτώσεις αυτές περισσότερο αποτρεπτικά θα λειτουργούσε η ύπαρξη ποινικών ρητρών κατά τα πρότυπα των ποινικών ρητρών για τις καθυστερήσεις στις μισθωμένες γραμμές για κάθε περίπτωση παράνομης κατάργησης προεπιλογής.
- Σε συνέχεια δε της αμέσως ανωτέρω επισήμανσης θεωρούμε σκόπιμο να εξεταστεί το ενδεχόμενο νομοθετικής πρόβλεψης ενός Service Level Agreement για την υπηρεσία της Προεπιλογής, στα πλαίσια του οποίου θα ρυθμίζονταν και τα θέματα των ποινικών ρητρών.

- Ένα πρόσθετο μέτρο που θα έπρεπε να εξετάσει η επιτροπή είναι η άρση υποχρέωσης καταβολής του τέλους ενεργοποίησης σε περιπτώσεις επαναενεργοποίησης πελατών που έχουν καταργηθεί παράνομα.